

**PENGARUH *SOFT SKILL* PUSTAKAWAN TERHADAP PENINGKATAN
PELAYANAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PROVINSI SULAWESI SELATAN**



Skripsi

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP) pada Jurusan Ilmu Perpustakaan
Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Alauddin Makassar*

Oleh

RAHMI YULIANTI
NIM: 40400114056

**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN
MAKASSAR
2018**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahmi Yulianti
NIM : 40400114056
Tempat/Tgl. Lahir : Punranga, 12 Juli 1995
Jurusan : Ilmu Perpustakaan
Alamat : Punranga, Desa Pujananting, Kec. Pujananting, Kab. Barru
Judul : Pengaruh *Soft Skill* Pustakawan Terhadap Peningkatan Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

UNIVERSITAS ISLAM Makassar, 25 Januari 2019

ALAUDDIN
MAKASSARA

Penyusun,


RAHMI YULIANTI
NIM:40400114056

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulis saudara Rahmi Yulianti, NIM: 40400114056, Mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, setelah meneliti dan mengoreksi secara seksama skripsi yang berjudul: Pengaruh *Soft Skill* Pustakawan Terhadap Peningkatan Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan, memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dapat disetujui untuk diseminakan.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk proses lebih lanjut,

Makassar, 25 Januari 2019

Pembimbing I



Drs. M. Zayadi, M. Ag
NIP:19521101 197903 1 002

Pembimbing II



Tasfia Matheer, S.Pd., MLIS

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

PENGESAHAN SKRIPSI

Skrripsi yang berjudul: Pengaruh *Soft Skill* Pustakawan Terhadap Peningkatan Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan, yang disusun oleh Rahmi Yulianti, Nim: 40400114056, Mhasiswi Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang munaqasyah yang diselenggarakan pada hari dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam Adab dan Humaniora, Jurusan Ilmu Perpustakaan (dengan beberapa perbaikan).

Makassar, 25 Januari 2019

DEWAN PENGUJI:

Ketua	: Drs. Abd. Rahman R, M.Ag	(.....)
Sekretaris	: Maryam Asri, S.Ag	(.....)
Munasyiq I	: Touku Umar, S.Hum., M.IP	(.....)
Munasyiq II	: Nurlidawati, S.Ag., M.Pd	(.....)
Pembimbing I	: Drs. M. Jayadi, M.Ag	(.....)
Pembimbing II	: Taufiq Mathar, S.Pd., MLIS	(.....)

Diketahui oleh:
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Alauddin Makassar

Dr. H. Barsamun, M.Ag
NIP. 19691012 199603 1 002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan UIN Alauddin Makassar. Skripsi ini berjudul “Pengaruh *Soft skill* Pustakawan terhadap Peningkatan pelayanan di dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi sulawesi selatan”.

Salawat dan salam kepada junjungan Nabi Muhammad Saw., sebagai suri teladan terbaik sepanjang zaman, seorang pemuda padang pasir yang baik akhlaknya, dan sosok pemimpin yang paling berpengaruh sepanjang sejarah kepemimpinan, yang dengannya manusia mampu berhijrah dari satu masa yang tidak mengenal peradaban menuju kepada satu masa yang berperadaban.

Ucap terima kasih kepada Kedua orang tua penulis, Ayahanda Abd. Rahman dan Ibunda Maniati yang selalu memberikan dorongan dan Doa kepada penulis serta telah mengasuh dan mendidik penulis dari kecil hingga saat ini. Terima kasih untuk adik-adik saya, Nur Asidah Aprilia dan Rahim Qalbiaturrahman. Terima kasih pula untuk Ibu Rosmawati dan Ibu Lindawati atas segala Doa dan semangat yang telah diberikan kepada penulis.

Terimah kasih kepada pihak yang telah membantu hingga selesai penulisan skripsi ini:

1. Prof. Dr. H. Musafir Pabbabari, M.Si sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Wakil Rektor I Prof. Dr. Mardan, M.Ag, Wakil Rektor II Prof. Dr. H. Lomba Sultan, M.A, Wakil Rektor III Prof. Siti Aisyah, M.A., Ph.D, dan Wakil Rektor IV Prof. Dr. Hamdan Juhannis., M.A., Ph.D yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di UIN Alauddin Makassar.

2. Dr. H. Barsihannor, M.Ag, sebagai Dekan beserta Wakil Dekan I Dr. Abd. Rahman R, M.Ag. Bidang Akademik, Wakil dekan II Dr. Syamzam Syukur, M. Ag. Bidang Administarsi Umum, dan Wakil Dekan III H. Muhammad Nur Akbar Rasyid, M.Pd., M.ed., Ph.D Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar
3. A. Ibrahim, S.Ag., SS., M.Pd. sebagai ketua Jurusan dan Himayah, S.Ag., S.S., M. MIMS sebagai Sekertaris Jurusan Fakultas Adab dan Humanira UIN Alauddin Makassar.
4. Drs. M. Jayadi, M.Ag dan Taufiq Mathar sebagai pembimbing I dan pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu untuk mengarahkan serta membimbing penulis dalam perampungan penulisan skripsi ini.
5. Touku Umar, S.Hum., M.IP dan Nurlidiawati, S.Ag., M.Pd sebagai penguji I dan penguji II yang telah memberikan arahan, saran dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Dr. Hj. Gustia Tahir, M.Ag, Sitti Husaebah Pattah, S.Ag., S.S., M.Hum dan A.Ibrahim, S.Ag., S.S., M.Pd sebagai penguji konfrehensif.
7. Seluruh Dosen, Tata Usahabeserta Staf Pegawai Fakultas Adab dan Humaniora yang telah memberikan bekal ilmu, bimbingan, arahan, motivasi, dan nasehat selama penulis menempuh pendidikan di Jurusan Ilmu Perpustakaan.
8. Kepala UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar dan Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora beserta Staf Pegawai yang telah banyak membantu penulis dalam mengatasi kekurangan dalam penulisan skripsi.

9. Teman-teman kuliah terutama Kelas AP3/4. Teman-teman seperjuangan mahasiswa(i) angkatan 2014 jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora serta teman-teman Pondok Ungu yang selalu memberikan dukungan dan motivasi selama penulis kuliah di UIN Alauddin Makassar.

Penulis menyadari sepenuhnya, karya ini merupakan sebuah karya sederhana yang memilki banyak kekurangan. Maka dari itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk kesempurnaan penulisan di masa yang akan datang.

Makassar, 25 Januari 2019

RAHMI YULIANTI
NIM:40400114056

DAFTAR ISI

JUDUL

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR DIAGRAM	xii
ABSTRAK	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Hipotesis	4
D. Defenisi Operasional dan Ruang Lingkup Penelitian	4
E. KajianPustaka.....	8
F. Tujuan dan KegunaanPenelitian	9
G. Integrasi Keislaman.....	10

BAB II TEORETIS

A. Pengertian <i>Soft Skill</i> Pustakawan	15
B. Pelayanan Perpustakaan	19
1. Bentuk –BentukPelayanan	20
2. SistemPelayananPerpustakaan	23
3. Kualitas Layanan.....	26
C. PerpustakaanUmum	27

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	29
B. Lokasi dan WaktuPenelitian	29
C. Populasi dan Sampel	30
D. Metode Pengumpulan Data	31
E. InstrumenPenelitian.....	32
F. VariabelPenelitian	33
G. Uji Validitas dan Uji Reabilitas	34
H. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	37

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.....	40
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	49
1. <i>Soft Skill</i> Pustakawan	51
2. Peningkatan Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan	65
3. Pengaruh <i>Soft Skill</i> Pustakawan Terhadap Peningkatan Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan	75

BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	82
B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	84

DAFTAR TABEL

TABEL 1 : Variabel Penelitian	33
TABEL 2 : Hasil uji validitas variabel (X) <i>soft skill</i> pustakawan.....	35
TABEL 3 : Hasil uji validitas variabel (Y) peningkatan pelayanan perpustakaan	35
TABEL 4 : Hasil Uji Reliabilitas Variabel (X) <i>Soft skill</i> pustakawan.....	36
TABEL 5 : Hasil Uji Reliabilitas Variabel (Y) Peningkatan pelayanan perpustakaan.....	36
TABEL 6: Pedoman <i>Korelasi Product Moment</i>	38
TABEL 7 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
TABEL 8 : Karakteristik Berdasarkan Pengunjung	50
TABEL 9 : Jawaban responden tentang “pustakawan selalu menjalin komunikasi yang baik terhadap pengunjung”	52
TABEL 10 : Jawaban responden tentang “pustakawan selalu termotivasi untuk berkomunikasi dengan pengunjung”	53
TABEL 11 : Jawaban responden tentang “pustakawan memiliki pengetahuan yang luas saat berdiskusi dengan pengunjung”	53
TABEL 12 : Jawaban responden tentang “Pustakawan mengetahui apa yang diinginkan oleh pengunjung”	55
TABEL 13 : Jawaban responden tentang “Pustakawan mampu memahami pesan atau keluhan terhadap pengunjung”	55
TABEL 14 : Jawaban responden tentang “ketika berbicara, pustakawan mampu menunjukkan ketenangan dan rasa percaya diri terhadap pengunjung”	56
TABEL 15 : Jawaban responden “pustakawan memiliki motivasi untuk mewujudkan kinerja yang baik”	57
TABEL 16 : Jawaban responden tentang “Pustakawan sangat terampil dalam menyampaikan informasi terhadap pengunjung”	58
TABEL 17 : Jawaban responden tentang “Pustakawan mampu mendengarkan, melihat dan merasakan apa yang disampaikan oleh pengunjung”	58
Tabel 18 : Jawaban responden tentang “Pustakawan mampu menyelesaikan masalah dengan baik”	59
Tabel 19 : Jawaban responden tentang “Pustakawan beretika, berpenampilan menarik dan membuat pengunjung merasa nyaman saat berada di perpustakaan	60
TABEL 20 : Jawaban responden tentang “Pustakawan mampu menyeimbangkan waktu untuk bekerja dan waktu untuk beristirahat”	61
TABEL 21 : Jawaban responden tentang “Pustakawan selalu berusaha untuk mengatasi masalah yang dialami”	62
TABEL 22 : Jawaban responden tentang “pustakawan mampu mengarahkan pengunjung untuk mematuhi tata tertib di perpustakaan”	62
TABEL 23 : Jawaban responden tentang “Pustakawan mampu bekerja dengan baik”	63
TABEL 24 : Total skor variabel (X) <i>Soft skill</i> pustakawan	64
TABEL 25 : Jawaban responden tentang “Jika ruang baca yang ada di perpustakaan tertata dengan baik maka pengunjung akan banyak”	66
TABEL 26 : Jawaban responden tentang “Pengunjung merasa kesulitan untuk mendapat koleksi apabila OPAC yang ada di perpustakaan tidak dapat digunakan”	67

TABEL 27 : Jawaban responden tentang “Pustakawan tidak teliti saat melayani pengunjung”	67
TABEL 28 : Jawaban responden tentang “Pustakawan tepat waktu saat melayani pengunjung”	68
TABEL 29 : Jawaban responden tentang “Pustakawan bersedia membantu pengunjung dengan cepat”	69
TABEL 30 : Jawaban responden tentang “Pustakawan bersikap sopan kepada pengunjung”	70
TABEL 31 : Jawaban responden tentang “Pustakawan tidak menguasai informasi perpustakaan”	70
TABEL 32 : Jawaban responden tentang “Pustakawan kurang terampil dalam pelayanan di perpustakaan”	71
TABEL 33 : Jawaban responden tentang “Pustakawan peduli pada masalah pengunjung terkait dengan pelayanan di perpustakaan”	72
TABEL 34 : Jawaban responden tentang “Pustakawan kadang tidak adil dalam melayani pengunjung”	73
TABEL 35 : Total skor variabel (Y) Peningkatan pelayanan di dinas dan kearsipan provinsi sulawesi selatan	74
TABEL 36 : Hasil uji korelasi variabel penelitian	77
TABEL 37 : Uji Parsial (<i>T test</i>)	78
TABEL 38 : Uji Koefisien Determinasi (R^2)	79
TABEL 39 : Regresi Linear	80

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Diagram 2 : Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pengunjung	51

ABSTRAK

Nama : Rahmi Yulianti
Nim : 40400114056
Judul : Pengaruh *Soft Skill* Pustakawan Terhadap Peningkatan Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

Skripsi ini membahas tentang pengaruh *soft skill* pustakawan terhadap peningkatan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dengan rumusan masalah apakah ada pengaruh *soft skill* pustakawan terhadap peningkatan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh *soft skill* pustakawan terhadap peningkatan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka dan pegawai perpustakaan, sedangkan sampel penelitian diambil dari populasi sebanyak 71 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menggunakan kuesioner yang dibagikan langsung kepada responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Soft Skill* pustakawan berpengaruh terhadap variabel peningkatan pelayanan. Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa *Soft Skill* pustakawan memiliki pengaruh tetapi pengaruh tersebut negatif terhadap peningkatan pelayanan, hal ini maka hipotesis diterima.

Kata Kunci: Soft Skill Pustakawan, Peningkatan Pelayanan, Perpustakaan Umum.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pustakawan sangatlah bermanfaat bagi masyarakat karena pustakawan sebagai jembatan yang mempertemukan masyarakat dengan dunia informasi. Selain itu perpustakaan juga dianggap sebagai sumber informasi yang multi layanan dalam menyediakan wawasan yang cukup luas serta berguna bagi masyarakat atau pemustaka (Asmad, 2015: 1).

Kompetensi seseorang dalam melaksanakan sebuah pekerjaan tidak hanya diukur secara teknis saja, namun dibutuhkan keterampilan lainnya yang bersifat nonteknis, berupa *soft skill* yang mendukung dalam bidang apa pun tak terkecuali pustakawan. Istilah *soft skill people skill*, atau *interpersonal skill* adalah hal yang saling berkaitan, sehubungan dengan kemampuan menjalin hubungan baik dengan seseorang, baik sesama rekan maupun pengguna perpustakaan.

Pada dasarnya *Soft skill* merupakan keterampilan nonteknikal dan terkait erat dengan kepribadian seseorang yang dapat menjadikan seseorang sebagai karyawan yang baik dan pekerja yang dapat diandalkan. Menciptakan hubungan baik dengan pengguna menjadi hal yang tidak kalah pentingnya dalam penerapan *soft skill* bagi pustakawan. Pustakawan harus dapat mengidentifikasi kebutuhan, keinginan dan cara pemenuhannya, seperti informasi apa, untuk siapa, kapan, dimana dan bagaimana.

Menurut Ernalia, (2008 : 1) menyatakan bahwa:

Para pustakawan juga dituntut untuk meningkatkan kompetensinya. Pustakawan harus semakin kompeten, bukan hanya sebagai penjaga buku tetapi dapat berperan lebih aktif sebagai sumber informasi. Pemberian layanan yang baik menjadi syarat kompetensi seorang pustakawan. Untuk memberikan layanan yang baik, maka pustakawan dituntut untuk memiliki kemampuan dalam bentuk *hard skill* dan *soft skill*.

Kemampuan pustakawan yang dimaksud adalah kemampuan dalam menjalin suatu hubungan yang baik dengan pemustaka merupakan hal yang sangat penting, karena kunci suksesnya sebuah perpustakaan ada pada pelayanannya. Seorang pustakawan harus mempunyai keterampilan untuk berinteraksi secara lancar terhadap pemustaka karena kemajuan sebuah perpustakaan ditentukan oleh kemampuan pustakawan dalam artian kemampuan untuk menjalin hubungan yang baik antara pustakawan dengan pemustaka.

Menurut Wijoyo dalam Nugraheni (2013: 6) menyatakan bahwa :

Kegiatan perpustakaan tidak akan berjalan dengan baik apabila tanpa bantuan orang lain baik itu yang ahli dibidang kepustakawanan atau pun dari bidang mana saja. Hal itu dikarenakan, perpustakaan menurut Undang-Undang No 43 Tahun 2017 tentang perpustakaan adalah Institusi pengelola koleksi baik berupa karya tulis, cetak dan karya rekam yang dilakukan secara profesional dengan sistem yang berfungsi untuk kebutuhan dunia pendidikan, sebagai sumber informasi, dan juga merupakan tempat rekreasi para pemustaka.

Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang di peroleh melalui pendidikan atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Peran penting bagi pustakawan yakni mulai dari pengadaan koleksi, mampu mengklasifikasi, mampu mengatalog, mahir dalam penentuan tajuk subjek, mampu mengatur sistem layanan dengan baik, dan mampu menciptakan

suasana yang nyaman di perpustakaan, tentu hal ini akan terlaksana dengan adanya pustakawan yang profesional baik dari segi *soft skill* dan *hard skill*nya.

Menurut Kasenda (2014: 5) mengemukakan bahwa:

Pustakawan mampu mengelola bahan pustaka mulai dari inventarisasi, pengatalogan, menentukan kelas atau klasifikasi, tajuk subjek dan mampu melabeling, sehingga bahan pustaka yang ada di perpustakaan tersusun dengan baik serta dapat memudahkan pemustaka untuk mencari koleksi yang diinginkan .

Sedangkan menurut Arif (2013: 6) mengatakan bahwa:

Pustakawan juga sangat berperan penting dalam kegiatan sistem temu balik informasi seperti cara menggunakan fasilitas OPAC (*Online Public Access Catalog*), sehingga pemustaka dapat dengan mudah menelusur informasi yang di butuhkan.

Berdasarkan kondisi yang penulis paparkan di atas, peneliti ingin menelitilebih lanjut mengenai Pengaruh *Soft Skill* Pustakawan Terhadap Peningkatan Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Sebelumnya penulis ingin memperjelas maksud dari *soft skill* pustakawan yakni penulis ingin mengkaji bagaimana kemampuan pustakawan dalam meningkatkan pelayanan di perpustakaan yang berlatar belakang baik dari alumni jurusan ilmu perpustakaan itu sendiri maupun bukan dari alumni ilmu perpustakaan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan apa yang telah dipaparkan diatas, maka penulis merumuskan masalah pada fokus tentang: Apakah ada pengaruh *soft skill* pustakawan terhadap peningkatan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan?

C. *Hipotesis*

Hipotesis adalah jawaban sementara dari permasalahan dan merupakan kerangka dasar pembahasan selanjutnya yang akan dibuktikan melalui penelitian. Bertitik tolak dari rumusan masalah di atas maka dikemukakan hipotesis atau jawaban sementara, sebagai berikut:

Ho: Tidak ada Pengaruh *Soft Skill* Pustakawan Terhadap Peningkatan Pelayanan di Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

Ha: Ada Pengaruh *Soft Skill* Pustakawan Terhadap Peningkatan Pelayanan di Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

Adapun hipotesis dari penelitian ini, yaitu hipotesis (Ha)

“Ada Pengaruh *Soft Skill* Pustakawan Terhadap Peningkatan Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan akan tetapi negatif”.

D. *Defenisi Operasional dan Ruang Lingkup Penelitian*

1. Defenisi Operasional

Defenisi operasional adalah penjabaran masing-masing variabel tentang pengaruh *soft skill* pustakawan terhadap peningkatan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

- 1) Pengaruh yang dimaksud adalah daya yang ada atau timbul (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang. Dalam hal ini, pengaruh atau akibat yang timbul dari *soft skill* pustakawan terhadap peningkatan pelayanan perpustakaan di Dinas dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

- 2) *Soft skill*, adalah kemampuan kita berinteraksi dengan orang lain. *Soft skill* memuat komunikasi efektif, berpikir kreatif dan kritis, membangun tim, serta kemampuan lainnya yang terkait kapasitas keberibadian individu. *Soft skill* yang saya maksud disini adalah kemampuan pustakawan dalam hal menyediakan sumber informasi yang di butuhkan.

Adapun indikator-indikator *soft skill* adalah keterampilan komunikasi, keterampilan emosional, bahasa, etika, moral, santun dan keterampilan spritual (Purnami, 2013: 130).

Berdasarkan pendapat beberapa para ahli, maka peneliti menggunakan pengukuran *soft skill* yang dikemukakan Sharma (2011: 21) terdapat lima indikator untuk mengukur *soft skill* yaitu:

- a. Kemampuan Komunikasi
 - b. Kecedasan Emosional
 - c. Kemampuan Berpikir
 - d. Etika
 - e. Kemampuan Kepemimpinan
- 3) Pustakawan adalah seseorang yang mampu mengelola perpustakaan serta memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pelatihan kepustakawanan, pendidikan serta mampu bertanggung jawab untuk melaksanakan pelayanan di perpustakaan

- 4) Pelayanan adalah kegiatan memberikan layanan informasi kepada pemustaka atau kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat.

Menurut Lupiyadi (2016: 182) dimensi kualitas layanan terdiri dari lima dimensi diantaranya adalah:

- a. *Tangible* (bukti fisik) yaitu berhubungan dengan fasilitas fisik, perlengkapan sarana dan prasarana yang disediakan serta komponen-komponen utama kualitas pelayanan.
 - b. *Reability* (keadaan) yaitu berkaitan suatu perusahaan mampu memberikan layanan secara akurat dan dapat dipercaya.
 - c. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu keinginan membantu dan merespon permintaan secara cepat dan tepat.
 - d. *Assurance* (jaminan) yaitu meliputi kesopanan karyawan, kemampuan dan pengetahuan karyawan.
 - e. *Empathy* (empati) yaitu berhubungan dengan karyawan mampu memahami permasalahan pelanggan dan mengerti keluhan.
5. Perpustakaan umum, Menurut UU No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan umum adalah perpustakaan yang di peruntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan sosial-ekonomi.

2. Ruang lingkup penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah pemustaka dan pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Terdiri dari beberapa indikator:

a. Adanya keahlian atau keterampilan pustakawan, seperti:

- 1) Mampu mengeluarkan ide-ide baru
- 2) Keterampilan Bekomunikasi
- 3) Mampu memotivasi diri sendiri
- 4) Mampu bekerja sama dengan rekan kerja

b. Kualitas Pelayanan

- 1) Koleksi
- 2) Fasilitas
- 3) Sumber Daya Manusia

Subjek dalam penelitian ini adalah *soft skill* pustakawan dan peningkatan pelayanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

a. *Soft Skill*

- a. Kemampuan Komunikasi
- b. Kecerdasan emosional
- c. Kemampuan berpikir
- d. Etika
- e. Kemampuan kepemimpinan

b. Peningkatan pelayanan

- 1) *Tangible* (bukti fisik)
- 2) *Reability* (keadaan)
- 3) *Responsivennes* (daya tanggap)
- 4) *Assurance* (jaminan)
- 5) *Emphaty* (empati)

E. Kajian Pustaka

Berbicara tentang “Pengaruh *soft skill* pustakawan terhadap peningkatan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan” Penulis menggunakan buku dan karya tulis yang berhubungan dengan judul di atas, antara lain:

1. *Soft skill dan Spritual skill pustakawan dalam layanan prima perpustakaan*, oleh Sri Haryati (2016), membahas tentang *soft skill* pustakawan untuk meningkatkan pelayanan di perpustakaan.
2. *The advantage, 7 Soft Skill yang anda butuhkan untuk tetap menjadi selangkah lebih maju*, oleh Emma-Sue Prince (2002) buku yang membahas tentang keterampilan untuk menciptakan perpustakaan yang lebih maju
3. *Perpustakaan dan Masyarakat*, oleh Sutarno NS (2006) membahas tentang kinerja pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

F. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh *soft skill* pustakawan terhadap peningkatan pelayanan di Dinas perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Secara teori

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang *soft skill* pustakawan khususya bagi pustakawan di Dinas perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.
- 2) Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai referensi atau pedoman bagi para mahasiswa yang tertarik melakukan penelitian pada bidang yang sama.

b. Secara praktis

Diharapkan agar hasil penelitian ini dapat memberikan informasi kepada pemustaka, juga mampu memaknai pentingnya perpustakaan dan pustakawan secara khusus di perpustakaan Provinsi Sulawesi Selatan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan pelayanan di perpustakaan.

G. Integrasi Keislaman

Pustakawan adalah seseorang yang mampu mengelola perpustakaan dengan baik. Hal ini, pustakawan tidak mampu mengelola perpustakaan tanpa melalui pendidikan atau pelatihan kepustakawanan. Seorang pustakawan harus mempunyai keterampilan untuk berinteraksi terhadap sesama dan juga mampu bertanggung jawab atas apa dilaksanakan.

Sebagaimana firman Allah SWT (Qs An-Nisa/4:58):

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Terjemahnya:

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha Melihat.

(Kementrian Agama Republik Indonesia, 2012: 87)

Terdapat dua hal pokok yang terkandung pada ayat di atas yakni amanat dan berhak. Amanat yang artinya diberi kepercayaan atau dapat dipercaya sedangkan berhak atau yang berhak adalah keahlian dalam satu bidang, seperti pustakawan. Allah SWT menyuruh kita untuk menyerahkan segala sesuatunya kepada yang memiliki keahlian, pustakawan diberi kepercayaan untuk menjalankan tugasnya di perpustakaan karena memiliki keahlian dalam bidang tersebut.

Setelah ayat-ayat yang lalu berakhir dengan penjelasan tentang kesudahan masing-masing kelompok mukmin dan fakir, kini Al-Quran menjelaskan suatu ketetapan hukum. Ini karena jiwa manusia sangat benci siksaan dan sangat mendambakan kenikmatan. Diharapkan dengan penjelasan tentang nikmat dan

siksaan diatas, akan tertanam dorongan dalam jiwa manusia untuk meraih kenikmatan dan menghindar dari siksa, dengan melaksanakan tuntutan yang datang sesudahnya. Hal ini merupakan kebiasaan yang banyak sekali ditemukan dalam Al-Quran, sebagaimana halnya yang terlihat disini. Memang, ketika tujuan, dampak, atau akibat suatu perintah tercermin dalam benak dan tertanam di dalam jiwa, perintah itu, betapa pun beratnya, akan dengan mudah dilaksanakan.

Allah swt menyampaikan perintah dan larangan-Nya tidak sekaligus dan tidak juga berdiri sendiri. Agar akal manusia tidak dipenuhi aneka informasi dan perintah pada saat yang sama, setiap perintah dikaitkan dengan sesuatu yang dihujam ke dalam lubuk hati. Bila telah mantap dan ditampung di dalam benak dan hati, datang lagi perintah dan larangan baru dengan cara seperti diatas, dan ini pada gilirannya terhujam pula ke dalam hati dan benak. Demikian dari saat kesaat sehingga, bila tiba saat mengerjakan perintah atau menjauhi larangan, muncul bersama dengannya apa yang telah tertanam sebelumnya dalam lubuk hati, itu sebabnya sehingga perintah dan larangannya hampir selalu dikaitkan dengan alasan yang memuaskan akal dan menyentuh jiwa manusia.

Menyangkut ayat ini, kita dapat berkata bahwa, setelah menjelaskan keburukan sementara orang Yahudi, seperti tidak menunaikan amanah yang Allah percayakan mereka, yakni amanah mengamalkan kitab suci dan tidak menyembunyikan isinya, kini Al-Quran kembali menuntun kaum muslimin agar tidak mengikuti jejak mereka. Tuntutan kali ini sungguh sangat ditekankan karena ayat ini langsung menyebutkan nama Allah sebagai yang menurun dan memerintahkan, sebagaimana terbaca dalam firman-Nya di atas: Sesungguhnya

Allahyang Maha Agung, yang wajib wujud-Nya serta menyandang segala sifat terpuji lagi suci dari segala sifat tercela, menyuruh kamu menunaikan amanah-amanah secara sempurna dan tepat waktu, kepada pemiliknya, yakni yang berhak menerimanya, baik amanah Allah kepada kamu maupun amanah manusia, betapa banyaknya yang diserahkan kepada kamu, dan Allah juga menyuruh kamu apabila kamu menetapkan hukum diantara manusia, baik yang berselisih dengan manusia lain maupun tanpa perselisihan, maka supaya kamu harus menetapkan putusan dengan adil sesuai dengan apa yang diajarkan Allah swt. Tidak memihak kecuali kepada kebenaran dan tidak pula menjatuhkan sanksi kecuali yang melanggar, tidak menganiaya walau lawanmu dan tidak pula memihak kepada temanmu. Sesungguhnya Allah dengan memerintahkannya menunaikan amanah dan menetapkan hukum dengan adil. (Shihab, 2002: 581-582)

Adapun hadits yang berkaitan dengan amanah yaitu sebagai berikut:

رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : إِذَا ضُيِّعَتِ الْأَمَانَةُ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ , كَيْفَ قَالَ : قَالَ عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ (أَخْرَجَهُ الْبُخَارِيُّ فِي كِتَابِ الرِّقَاقِ) إِذَا أُسْنِدَ الْأَمْرُ إِلَى غَيْرِ أَهْلِهِ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ . قَالَ : إِضَاعَتُهَا

Artinya :

Dari Abu Hurairah R.A berkata, rasulullah bersabda: Apabila amanah disia-siakan maka tunggulah saat kehancuran. Salah seorang sahabat bertanya: “Bagaimanakah menyia-nyiakannya, hai Rasulullah?” Rasulullah SAW menjawab: “Apabila perkara itu diserahkan kepada orang yang bukan ahlinya, maka tunggulah saat kehancuran (HR. Imam Bukhari) ”

Hadis di atas menuturkan tentang diturunkannya dan diangkatnya amanah, salah satu dari keduanya melihat bahwa sesungguhnya amanah itu kebalikan dari sifat khianat atau dengan kata lain adalah suatu beban tanggung jawab. Amanah diturunkan dalam lubuk hati orang-orang mengetahui dari Al-Quran kemudia dari

sunnah (Hadis). Bahwasanya amanah itu diberikan kepada orang-orang menurut fitrahnya, setelah itu dengan melalui usaha dari syariat. Adapun secara lahir yang dimaksud dengan amanah adalah suatu tanggung jawab yang telah Allah bebaskan kepada hamba-hambanya. Pengarang kitab Tahrir mengatakan bahwa yang dikehendaki amanah dibab ini adalah seperti yang terkandung dalam (QS Al-Ahzab 33: 72) yang berbunyi:

إِنَّا عَرَضْنَا الْأَمَانَةَ عَلَى السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَالْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَنْ تَحْمِلَهَا
وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا وَحَمَلَهَا الْإِنْسَانُ إِنَّهُ كَانَ ظَلُومًا جَهُولًا

Terjemahnya:

Sesungguhnya kami telah mengemukakan amanah kepada langit, bumi dan gunung-gunung, Maka semuanya enggan untuk memikul amanah itu dan mereka khawatir akan mengkhianatinya, dan dipikullah amanah itu oleh manusia. Sesungguhnya manusia itu amat zalim dan amat bodoh.

Bahwa tingkah laku atau kondisi manusia yang menyerupai ayat yaitu suatu beban atau tanggung jawab yang berupa ketaatan dengan tingkah laku yang ditawarkan. Apabila amanah itu ditawarkan atau ditempatkan kepada langit, bumi dan gunung-gunung niscaya mereka enggan untuk menanggungnya karena sangat agung dan beratnya sebuah amanah untuk menanggungnya. Akan tetapi manusia dengan sifat lemah dan sedikit kemampuannya ingin menanggung amanah tersebut. Sesungguhnya manusia itu termasuk crang-orang yang mendzolimi dirinya dan amat bodoh tingkahnya sekira ingin mengemban beban suatu amanah.

Allah SWT menawarkan amanah kepada langit, bumi dan gunungnya maka Allah SWT berkata kepada mereka, Apakah kalian mampu menanggung amanah dengan apa yang ada didalamnya? Allah menjawab: Apabila kamu bisa

mengemban dan menjaga baik amanah maka kalian akan memperoleh balasan yang banyak. Dan ketika kalian mendurhakai suatu amanah maka kalian akan mendapat siksa yang setimpal, lalu mereka menjawab: tidak ya Allah, tidak, kami tidak mengharapkan apapun dari balasan ganjaran maupun siksa karena memuliakan dan takut kepada Agama Allah SWT.

Sejatinya kesanggupan untuk memikul tanggung jawab berat ini diatas pundak adalah tindakan membahayakan diri sendiri. Karenanya manusia adalah makhluk yang mendzolimi dirinya sendiri dan jahil, tidak tahu kemampuannya sendiri. Ini jika dibandingkan dengan besarnya penolakan nafsunya untuk memikulnya. Namun demikian, jika dia bangkit dengan memikul tanggung jawab itu, saat dia sampai kepada *makrifah* yang menyampaikannya kepada penciptaannya, ketika dia mengambil petunjuk secara langsung dari syariat-Nya dan kala dia sangat patuh kepada kehendak *Rabbnya*, petunjuk dan ketaatan yang dengan mudah dicapai oleh langit, bumi, dan gunung, makhluk-makhluk yang bermakrifah dan taat kepada penciptaannya tanpa ada penghalang dari dirinya. Ketika manusia telah sampai kepada derajat ini dan dia sadar, mengerti, ber*iradah*, maka sungguh dia telah sampai di kedudukan yang mulia, kedudukan istimewa diantara sekian makhluk Allah SWT.

BAB II

TINJAUAN TEORETIS

A. Pengertian *Soft Skill* Pustakawan

Soft skill berperan dalam dua pertiga dari serangkaian kompetensi yang dibutuhkan untuk mencapai kesuksesan, di mana satu pertiganya lagi adalah *hard skill*. Dari penjelasan di atas berarti *soft skill* memiliki peran yang lebih banyak dibandingkan dengan *hard skill*. *Soft skill* merupakan aktualisasi kecerdasan emosi, yang pada dasarnya terbangun ke dalam dua bagian yaitu kompetensi intrapribadi dan interpersonal. *Hard skill* merupakan kompetensi profesional yaitu kemampuan kita untuk menjalankan profesi kita. *Soft skill* merupakan kompetensi intrapersonal yaitu kemampuan untuk memahami dan mengendalikan diri sendiri. Kompetensi ini terdiri dari: pemahaman tentang sukses, evaluasi diri, citra diri, *goal setting*, motivasi diri. Kompetensi interpersonal yaitu kompetensi kita untuk bergaul dan berinteraksi dengan orang lain, kompetensi ini terdiri dari: pengendalian emosi, rasa percaya diri, komunikasi intensif, dan *human relation*.

Menurut Haryati (2016: 2) Untuk menghadapi pasar bebas menuntut penyiapan sumber daya manusia yang siap kerja dan profesional yang memiliki kemampuan akademik (*hard skill*) dan kemampuan menerapkan pengetahuan akademiknya dalam dunia kerja (*soft skill*). *Hard skill* merupakan kemampuan teknis dan akademis. *Soft skill* lebih mengutamakan kemampuan intrapersonal dan interpersonal. Kemampuan *soft skill* antara lain meliputi kepribadian, keterampilan berkomunikasi, kepemimpinan, keterampilan berorganisasi dan kerja kelompok.

Menurut Suwarno (2013: 252-259)

soft skill untuk meningkatkan profesionalisme pustakawan meliputi: (a) *listening skills* yaitu kemampuan mendengarkan pendapat, masukan-masukan dan ide-ide dari pemustaka. Kemampuan ini membutuhkan tingkat kesabaran tinggi karena ada kalanya pemustaka bertindak “kurang ramah” (terlalu rewel, minta dilayani serba cepat atau semacamnya). (b) *communication Skills*, yaitu kemampuan berkomunikasi yang memadai, efektif dan menyenangkan untuk membina hubungan baik dengan orang lain khususnya dengan pemustaka, melalui komunikasi verbal maupun komunikasi non verbal. Oleh karena itu penting bagi pustakawan untuk menguasai cara berbicara ataupun berdiskusi, termasuk menyampaikan pemikiran dan ide-idenya dalam bentuk tulisan (makalah, artikel, esai, buku dan lain-lain). (c) *publicrelation skill*, kemampuan membangun relasi dan kerja sama dengan pemustaka, dengan pustakawan maupun dengan perpustakaan dan organisasi-organisasi lainnya untuk meningkatkan kualitas diri dan pekerjaannya. Prinsip “tidak ada satu pun perpustakaan yang lengkap” serta “tidak ada satu pun manusia (pustakawan) yang sempurna” berlaku di sini, maka dari itu salah satu cara untuk menutupi kekurangan itu adalah banyak-banyak berdiskusi, berbagi informasi (*sharing*), serta berorganisasi supaya dapat menjadi lebih baik. Jadi, “*sharing* untuk memberikan yang terbaik”, bukan “bersaing untuk menjadi yang terbaik”.

Penguasaan *soft skill* yang erat kaitannya dengan EQ sebagaimana diuraikan di atas, memang sangat diperlukan pustakawan. Hanya sayangnya kurikulum pendidikan di Indonesia pada umumnya mulai tingkat dasar sampai perguruan tinggi kebanyakan lebih mengutamakan penguasaan *hard skill* (IQ) dari pada *soft skill* (EQ). Padahal menurut penelitian para ahli, seseorang dengan kemampuan EQ yang lebih tinggi dapat mencapai kesuksesan lebih baik dari pada orang yang hanya mempunyai IQ tinggi saja sedangkan tingkat EQ-nya rendah (Agustian. 2005:39). Namun tentunya lebih baik lagi jika pustakawan menguasai keduanya. Semua itu tentu saja membutuhkan kesadaran, stimulasi dan melakukan perbaikan diri secara terus menerus.

Konsep *soft skill* dan *hard skill* pustakawan:

<i>Soft skill</i> pustakawan	Hard skill pustakawan
1. Dapat bekerja sama dengan siapa saja 2. Mampu mengeluarkan gagasan atau ide baru. 3. Ramah dan menyenangkan dalam berkomunikasi 4. Sabar mendengarkan dan menyimak	1. Mampu menguasai teori dan ilmu perpustakaan. 2. Menguasai teknologi, teori komunikasi 3. Menguasai TIK (Mesin pencarian, jejaring sosial, Email, OPAC, Website, perpustakaan, dll). 4. Menguasai teori pencarian informasi dan metode penyelesaian masalah

Berdasarkan pendapat beberapa para ahli. Maka peneliti menggunakan pengukuran *soft skill* yang dikemukakan oleh Wahyuni (2016: 30-31) terdapat lima indikator untuk mengukur *soft skill*:

- a. Kemampuan komunikasi adalah bagian terpenting dari pekerjaan, karena dengan komunikasi pustakawan dapat mengekspresikan perasaan dan mengungkapkan ide serta pemikirannya. Melalui komunikasi, pustakawan dapat berinteraksi dengan baik dengan pustakawan lainnya, dengan kata lain komunikasi adalah sebagai proses dua arah yang melibatkan seseorang yang memberi pesan dan orang lain yang menerima dan bertindak laku sesuai pesan tersebut. Adapun tujuan komunikasi yaitu untuk mengungkapkan keinginan, mengekspresikan perasaan dan bertukar pikiran atau informasi.
- b. Kecerdasan emosional mengandung aspek-aspek yang penting dan dibutuhkan di dunia kerja, seperti mampu mengendalikan emosi, mengenal emosi orang lain dan mampu memotivasi diri sendiri. Apabila aspek

tersebut dapat dimiliki oleh pustakawan dalam bekerja maka akan membantu dalam mewujudkan kinerja yang baik dalam pelayanan perpustakaan.

- c. Kemampuan berpikir dan menyelesaikan masalah, adalah kemampuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis masalah dalam situasi sulit dan melakukan justifikasi untuk memahami seserang dan mengakomodasikan ke dalam suasana kerja yang beragam. Keterampilan berpikir adalah memunculkan dan mengembangkan gagasan baru, ide baru sebagai pengembangan dari ide yang telah lahir sebelumnya dan keterampilan untuk memecahkan masalah secara divergen (dari berbagai sudut pandang). Keterampilan berpikir yang diukur mencakup empat aspek yaitu: Fluency (berpikir lancar), flexibility (berpikir luwes), originality (orisinalitas berpikir), dan elaboration (penguraian).
- d. Etika adalah aturan normatif yang mengandung sistem nilai dan prinsip moral yang merupakan pedoman bagi pustakawan dalam melaksanakan tugas pekerjaannya.
- e. Kemampuan kepemimpinan adalah faktor yang sangat penting dalam menentukan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan perpustakaan. Kepemimpinan merupakan titik sentral dan penentu kebijakan dari kegiatan yang akan dilaksanakan dalam perpustakaan. Keterampilan kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok untuk mencapai tujuan, dimana sekumpulan dari serangkaian kemampuan dan sifat-sifat kepribadian, termasuk didalamnya kewibawaan untuk dijadikan sebagai sarana dalam rangka meyakinkan yang dipimpinnya agar mereka mau dan

dapat melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya dengan rela, penuh semangat, ada kegembiraan batin, serta merasa tidak dipaksa.

B. *Pelayanan Perpustakaan*

Pelayanan merupakan bagian integral yang tidak dapat dipisahkan dari sebuah perpustakaan. Aspek pelayanan ini memuat berbagai hal yang sangat mempengaruhi kesuksesan perpustakaan sebagai lembaga jasa dalam lingkungan masyarakat.

Agar bahan pustaka tercetak dan noncetak dapat di manfaatkan sebaik mungkin serta pemustaka dapat menggunakan bahan pustaka tersebut dengan mudah dan cepat, maka diperlukan pelayanan yang professional. (Mudhoffir, 1986: 63) mengatakan bahwa:

Pelayanan pusat sumber belajar atau pelayanan adalah, “suatu kegiatan penyelesaian, pengadaan, pembinaan, koleksi serta pengaturan dan penyimpanan bahan pustaka kepada pengunjung atau pemustaka”.

Pengertian diatas memberikan pemahaman bahwa pelayanan perpustakaan merupakan proses rangkaian aktivitas yang berlangsung tanpa henti. Proses dalam hal ini diawali dengan pengadaan sampai pada penyajian bahan pustaka bagi pemakai jasa perpustakaan. Hal ini diharapkan agar pemustaka merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pustakawan.

Menurut Ibrahim (2015: 173) menyatakan bahwa:

Pelayanan merupakan tujuan akhir yang ingin dicapai oleh perpustakaan. Kegiatan pelayanan juga merupakan kegiatan yang dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung terhadap pengguna jasa perpustakaan. kegiatan yang ada di perpustakaan mulai dari kepala perpustakaan sampai kepada pustakawan lainnya harus saling mengerti aturan yang ada di perpustakaan agar pelayanan dapat berjalan dengan baik.

Sedangkan menurut Pawit dan Yaya (2013: 69)

Pelayanan perpustakaan merupakan wadah atau tempat penyebarluasan informasi kepada masyarakat. Hal ini merupakan suatu upaya agar bahan pustaka, fasilitas-fasilitas yang ada di perpustakaan dapat digunakan secara optimal. Bentuk-bentuk pelayanan yang terdapat di perpustakaan terdiri dari:

pelayanan referensi, pelayanan sirkulasi, pelayanan bimbingan pembaca dan pelayanan waktu buka perpustakaan.

Dari pemahaman kedua pendapat tersebut dengan adanya pelayanan perpustakaan dapat membantu pemustaka untuk memudahkan mendapatkan informasi yang dibutuhkan baik melalui pustakawan maupun langsung ke rak koleksi yang telah disediakan.

1. Bentuk-Bentuk Pelayanan

a. Pelayanan Langsung

Pelayanan langsung adalah pemberian pelayanan secara langsung oleh pustakawan kepada pengunjung. Hasilnya juga dapat diterima secara langsung kepada yang membutuhkan informasi atau pengguna perpustakaan. Jenis pelayanan langsung antara lain; pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi, dan pelayanan bimbingan kepada pembaca atau pengguna.

1) Pelayanan Sirkulasi

Menurut Ibrahim (2009: 125) menyatakan bahwa:

Pelayanan sirkulasi merupakan kegiatan melayani peminjaman dan pengembalian koleksi yang ada di perpustakaan. Kegiatan yang utama dalam perpustakaan adalah melayani peminjaman dan pengembalian koleksi atau bahan bacaan lainnya, pelayanan ini dapat diberikan dengan sistem layanan terbuka dan layanan tertutup.

Agar mendapatkan hasilnya yang maksimal, pustakawan sebaiknya didukung oleh administrasi peminjaman yang juga dapat diatur sebaik mungkin, sehingga:

- a) Dapat membantu pengunjung dengan cepat dan tepat untuk mendapatkan buku yang diperlukan
- b) Mengetahui bahan pustaka mana yang sedang dipinjam

- c) Menjamin bahan pustaka yang dipinjam akan dikembalikan
- d) Dapat mengetahui siapa yang meminjam bahan pustaka tersebut
- e) Dapat mengetahui jumlah peminjaman

Agar pemustaka merasa puas, maka pelayanan perpustakaan harus berkualitas, karakteristik pelayanan yang berkualitas dapat dilihat dari:

Pelayanan perpustakaan harus memiliki karakteristik yang berkualitas agar pemustaka merasa nyaman, hal ini dapat dilihat dari:

a) Koleksi

Koleksi merupakan buku atau bahan pustaka yang dikumpulkan diperpustakaan kemudian diolah, disimpan untuk dilayankan kepada pemustaka untuk memenuhi kebutuhan informasi. Karakteristik koleksi antara lainnya:

1. Kualitas berkaitan dengan mutu, kemutakhiran, dan kelengkapan koleksi.
2. Adanya jumlah koleksi yang cukup banyak

b) Fasilitas

Fasilitas merupakan perlengkapan yang ada diperpustakaan itu sendiri yang dapat memudahkan kegiatan pustakawan dalam melaksanakan tugasnya, fasilitas tersebut termasuk meja, kursi, rak, dan sebagainya. Karakteristik fasilitas yang memadai adalah sebagai berikut:

1. Ketersedian sarana dan prasarana lainnya.
2. Menimbulkan rasa nyaman, yang berkaitan dengan ruangan, koleksi, kebersihan dan lain-lain.

c) Sumber Daya Manusia (petugas)

Karakteristik sumber daya manusia antara lain:

1. Petugas hendaknya sopan dan ramah dalam melayani, terlebih petugas yang berhadapan langsung dengan pengguna.
2. Bertanggung jawab atas kegiatan dilakukan
3. Adil dalam memecahkan masalah dan menangani keluhan pengguna

Berhubungan dengan bavian peminjaman dan pengembalian bahan pustaka atau biasa disebut pelayanan sirkulasi, agar dapat berjalan dengan baik. Maka perpustakaan harus didukung oleh sarana dan prasarana serta pustakawan yang ahli dalam bidang perpustakaan.

2) Pelayanan Referensi

Buku referensi juga merupakan sumber utama untuk mendapatkan informasi sama dengan koleksi pada umumnya, suatu perpustakaan harus memiliki koleksi referensi yang terdiri dari; ensiklopedi umum, kamus, atlas, buku pegangan dan buku tahunan serta referensi yang memberikan keterangan mengenai geografi, buku tentang undang-undangan pertauran yang dikeluarkan oleh penerbit pemerintah maupun setempat, statistik, pendidikan dan buku alamat

Memiliki koleksi referensi juga sangat penting dalam perpustakaan karena dapat membantu pengguna dalam menemukan informasi atau pengetahuan yang lebih dalam terlebih untuk pustakawan, Pustakawan harus siap untuk melayanankan atau memperkenalkan koleksi referensi yang ada di perpustakaan agar pengguna mengetahui letak koleksi tersebut. Dalam pekerjaan referensi terdapat tiga unsur yang perlu diperhatikan, yakni:

1. Pertanyaan, pustakawan hendaknya sopan dan tidak emosi terhadap pengunjung.
2. Pustakawan mampu membantu dalam penelusuran, pustakawan yang baik hendaknya membantu pemustaka untuk mencari koleksi yang dibutuhkan apabila pengguna tidak mampu mendapatkan koleksi yang sedang dibutuhkan.
3. Bahan Pustaka atau Buku referensi. Buku referensi umum dan ruang lingkupnya luas tidak terbatas pada subjek tertentu dan ada juga buku referensi khusus untuk memberi informasi yang terbatas. Oleh sebab itu pustakawan baiknya memberikan arahan yang mudah dimengerti oleh pengguna perpustakaan
4. Adanya pelayanan bimbingan kepada pemustaka, hal lebih kepada petugas perpustakaan agar dapat membantu pengunjung untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

b. Pelayanan tidak langsung

Pelayanan perpustakaan yang sifatnya tidak langsung adalah bentuk kegiatan yang tidak secara langsung memberikan hasil. Bentuk pelayanan ini merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan dalam rangka pembinaan dan pemberian motivasi kepada pemustaka agar kesinambungan pendayagunaan koleksi tetap terpelihara.

2. Sistem Pelayanan Perpustakaan

Dalam rancangan pelayanan perpustakaan kita harus mempertimbangkan kondisi yang sesuai dengan perpustakaan, agar dalam pelayanan tidak terjadi

kesalahan. Dalam sistem pelayanan terdapat dua macam sistem pelayanan yang dapat dilakukan oleh perpustakaan, yaitu:

1. *Open Access* atau Sistem Layanan Terbuka

Petugas hanya mencatat apabila koleksi tersebut akan dipinjam serta dikembalikan. Pelayanan perpustakaan dengan sistem pelayanan terbuka ini hanya diterapkan di perpustakaan perguruan tinggi dan beberapa perpustakaan umum, sedangkan perpustakaan khusus dan sekolah masih banyak yang menerapkan sistem pelayanan tertutup. Dalam sistem pelayanan terbuka ini perpustakaan memberikan kebebasan kepada pemustaka untuk dapat masuk dan memilih sendiri koleksi yang diinginkan di rak. Pemustaka disarankan untuk tidak membawa tas dan jaket demi kenyamanan bersama ketika di perpustakaan guna untuk memperkecil kemungkinan hilangnya koleksi yang ada di perpustakaan.

Sistem pelayanan terbuka, rancangan ruangan harus dipertimbangkan dengan matang, misalnya pintu masuk sebaiknya ditempatkan meja atau konter keamanan yang dijaga oleh petugas.

Adapun kelebihan dan kekurangan pada sistem pelayanan terbuka, yaitu;

1) Kelebihan

- a) Pengunjung memiliki kebebasan untuk memilih koleksi, artinya pengunjung bisa menelusur langsung ke opac kemudian ke rak untuk mendapat koleksi yang dibutuhkan
- b) Kebebasan ini dapat menarik keinginan pengunjung, artinya ketika memilih koleksi yang diinginkan maka pemustaka secara tidak sengaja menemukan koleksi yang menarik perhatian untuk dibaca

- c) Jika koleksi yang diinginkan tidak ada, pemustaka bisa mencari koleksi lainnya. Kadang kala saat memasuki perpustakaan, pemustaka tersebut ingin mencari buku dengan judul dan pengarang tertentu pemustaka dapat langsung mencarinya di rak atau terlebih dahulu *searching* di OPAC.

2) Kekurangan

- a) Susunan koleksi dalam rak terkadang tidak teratur. Hal ini ketika pemustaka mengambil koleksi yang dibutuhkan di rak maka susunan koleksi dirak menjadi tidak teratur .untuk mengurangi ketidakteraturan susunan koleksi tersebut maka pustakawan harus memberikan peringatan bahwa pemustaka atau pengguna tidak boleh menyimpan sendiri koleksi yang sudah digunakan.
- b) Jika terdapat salah satu koleksi yang hilang maka hal ini merupakan salah satu resiko dari sistem pelayanan terbuka. Untuk itu, perlu pengawasan yang baik terutama di pintu keluar. Untuk mengurangi kerusakan pada koleksi perlu diadakan *monitoring* oleh pustakawan, kemungkinan banyak koleksi yang hilang atau tercecer di rak lain.

2. (Close Access) Sistem Pelayanan Tertutup

Sistem pelayanan ini masih banyak diterapkan oleh perpustakaan khusus dan beberapa perpustakaan sekolah. Salah satu alasan penerapan sistem pelayanan tertutup ini adalah kurangnya tenaga pengelola perpustakaan. Petugas selain mencatat peminjaman dan pengembalian, juga mengambilkan dan mengembalikan koleksi ke rak. Kebaikan sistem pelayanan tertutup adalah sistem pelayanan tertutup dimana pengunjung tidak boleh masuk ke ruangan koleksi,

tetapi koleksi yang dibutuhkan harus diambilkan oleh pemustaka. Penelusuran atau pencarian koleksi harus melalui katalog.

Adapun kelebihan dan kekurangan pada sistem pelayanan tertutup, yaitu:

1) Kelebihan

- a) Susunan koleksi lebih teratur dan terpelihara karena hanya pustakawan yang ahli dan terampil dalam menyusun koleksi di rak
- b) Tidak perlu ada petugas khusus untuk mengawasi pemustak. Seperti sudah yang sudah dijelaskan, pemustaka yang berada di dalam perpustakaan dibatasi dengan tegas lokasi koleksi.

2) Kekurangan

- a) Tidak ada kebebasan melihat koleksi, Artinya pemakai perpustakaan tidak dapat melakukan *browsing* atau memilih sendiri koleksi yang ada di rak.
- b) Melihat dari katalog, saat pencarian di katalog terkadang membuat pemustaka tidak sesuai dengan apa yang mereka cari karena dalam katalog ada, sedangkan koleksi yang di rak tidak ada dan harus mencari lagi. Hal ini dapat diketahui dalam penggunaan katalog atau OPAC (*Online Public Access Catalogue*) apakah koleksi yang ada di katalog sedang tersedia di rak atau sedang dipinjam oleh pemustaka lainnya.
- c) Petugas harus mengambilkan dan mengembalikan koleksi

3. Kualitas Layanan

Arief (2016: 167) konsep kualitas sering dikaitkan dengan suatu produk atau jasa yang mempunyai pengaruh untuk memuaskan suatu kebutuhan yang dapat dinyatakan atau pun tersirat. Menurut Fatmawati (2013: 51) kualitas layanan perpustakaan merupakan kepuasan yang didapatkan oleh setiap

pemustaka setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan kesesuaian pelayanan yang diinginkan berdasarkan penjelasan tersebut suatu kualitas pelayanan merupakan hal yang terpenting harus diutamakan oleh perpustakaan dalam memberikan suatu layanan berupa jasa kepada pemustaka agar untuk memenuhi harapan atau tuntutan pemustaka, serta untuk mengetahui layanan diberikan memiliki suatu kualitas yaitu dengan menggunakan dimensi-dimensi kualitas layanan.

Menurut Arief (2016: 182) dimensi kualitas layanan terdiri dari lima dimensi diantaranya adalah:

- a. *Tangible* (bukti fisik) yaitu berhubungan dengan fasilitas fisik, perlengkapan sarana dan prasarana yang disediakan serta komponen-komponen utama kualitas pelayanan.
- b. *Reability* (keadaan) yaitu berkaitan suatu perusahaan mampu memberikan layanan secara akurat dan dapat dipercaya
- c. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu keinginan membantu dan merespon permintaan secara cepat dan tepat
- d. *Assurance* (jaminan) yaitu meliputi kespakan karyawan, kemampuan dan pengetahuan karyawan
- e. *Empathy* (empati) yaitu berhubungan dengan karyawan mampu memahami permasalahan pelanggan dan mengerti keluhan.

C. Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum merupakan salah satu jenis perpustakaan yang diselenggarakan oleh pemerintah kabupaten yang bertujuan untuk pelestarian koleksi budayawan juga perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang

bertugas untuk mengumpulkan, menyimpan, mengatur dan menyajikan bahan pustakanya untuk masyarakat umum tanpa memandang latar belakang pendidikan. Pada dasarnya perpustakaan merupakan suatu instansi yang memiliki proses kerja sama, yaitu memberikan pelayanan informasi kepada pemustaka. Namun demikian dalam perkembangannya setiap jenis perpustakaan memiliki definisi dan kriteria tertentu yang membedakannya dengan perpustakaan lain.

Menurut undang-undang no.43 tahun 2007 pasal 22 menyatakan bahwa:

Perpustakaan umum diselenggarakan oleh pemerintah, pemerintahproemerintah kabupaten/kota, kecamatan dan desa serta dapat diselenggarakan hasil budaya daerah masing-masing dan memfasilitasi terwujudnya masyarakat pelajar sepanjang hayat. (perpustakaan Nasional RI, 2007).

Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah kabupaten/kota yang mempunyai tugas pokok melaksanakan pengembangan perpustakaan kepada masyarakat umum yang tidak membedakan usia, ras, agama, status social ekonomi dan gender (SNI, 2009: 2).

Menurut PP No.24 menyatakan bahwa:

Perpustakaan umum adalah perpustakaan daerah yang berfungsi sebagai perpustakaan Pembina, peprustakaan rujukan, perpustakaan deposit, perpustakaan penelitian, perpustakaan pelestarian yang kedudukannya di ibukota kabupaten/kota.

Perpustakaan umum berfungsi sebagai perpustakaan pembina, penelitian, tempat pelestarian hasil budaya daerah dan memfasilitasi terwujudnya masyarakat pelajar sepanjang hayat tanpa membedakan latar belakang pendidikan dan status lainnya (Kumala, 2015: 8-9).

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis pendekatan kuantitatif menekankan analisisnya berupa angka-angka (*numeric*) yang diolah dengan metode statistik (Sugiyono, 2013:7). Jenis penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif atau hubungan (pengaruh) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Dengan metode ini, akan diperoleh hasil yang signifikan atau positif antara variabel yang diteliti yaitu pengaruh *soft skill* pustakawan terhadap peningkatan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan Selatan.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan, jalan sultan alauddin km 7 talasalapang.

2. Waktu penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan sejak tanggal 25 Juli 2018 s/d 26 Juli 2018 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2014: 119). Jenis populasi dinamis adalah jenis populasi yang lebih sulit diukur keberadaannya yang selalu berubah-ubah (Mathar, 2013: 20). Selain itu, pengertian lain populasi menurut Mardalis (1993: 134) adalah semua individu yang menjadi pengambilan sampel.

Dari beberapa definisi di atas populasi pada umumnya berarti keseluruhan objek penelitian. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan yang berjumlah 71 orang

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013: 81). Selain itu, Arikunto berpendapat bahwa apabila subjek penelitian kurang dari 100 orang, maka lebih baik diambil semuanya sehingga penelitiannya merupakan penelitian poplasi dari jumlah yang dimiliki oleh populasi. Selanjutnya, jika jumlah subjek cukup besar, maka diambil sampel antara 10-15% atau antara 20-25% tergantung dari waktu biaya dan tenaga yang tersedia (Arikunto, 2006: 76).

Berdasarka jumlah populasi yang didapatkan di lapangan kurang dari 100 orang atau tepatnya 71 orang, maka dari itu penulis akan mengambil suluruh

populasi sekaligus akan menjadi sampel peneliti. Sampel ini merupakan sampel insidental yang artinya teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti selama waktu penelitian berlangsung.

D. Metode Pengumpulan Data

Agar penelitian yang akan dilaksanakan ini dapat di peroleh data yang aktual di lapangan, maka penulis menggunakan metode pengumpulan data, sebagai berikut:

1. Observasi

Teknik penelitian ini penulis melakukan observasi langsung ke Dinas Perpustakaan Provinsi Sulawesi Selatan. Bertujuan agar penulis mendapatkan gambaran serta mampu memahami permasalahan yang ada. Teknik ini menurut adanya pengamatan dari penulis baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitiannya. Instrument yang digunakan dapat berupa lembar pengamatan, panduan pengamatan dan lainnya. (Umar, 2013:51).

2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner menurut Umar (2013: 49) adalah suatu teknik pengumpulan data dengan menyebarkan atau memberikan item pernyataan atau pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atau jawaban.

3. Dokumentasi

Merupakan metode yang mencari data mengenai hal-hal variable yang berupa catatan, transkrip, agenda dan sebagainya (Arikunto,2006:231) dalam penelitian ini metode dokumentasi yang dipakai untuk melengkapi data yang tidak

di peroleh sebelumnya, yaitu dengan cara mencatat atau menyalin bahan-bahan berupa gambaran umum, adanya *soft skill* pustakawan terhadap peningkatan pelayanan di dinas perpustakaan provinsi sulawesi selatan serta data-data yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen merupakan alat bantu yang digunakan oleh penulis untuk mengumpulkan data dengan cara melakukan pengukuran (Widoyono, 2014: 51). Pada penelitian ini, instrumen yang digunakan, melakukan observasi untuk memastikan permasalahan apa yang timbul di Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan kemudian penulis menyebar angket atau kuesioner yang berisi pernyataan atau pertanyaan yang akan diisi oleh responden. Angket tersebut adalah angket tertutup dimana responden langsung memilih jawaban yang telah disediakan dan metode yang terakhir yaitu peneliti juga mendokumentasi sebagai bukti bahwa peneliti benar-benar kelapangan yang bersangkutan. Untuk mengukur data yang sudah tersusun dalam bentuk instrumen pertanyaan atau pernyataan, Peneliti menggunakan model *Skala Likert*. Jawaban setiap item instrumen menggunakan *Skala Likers* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif (Sugiyono, 2013: 96). Jadi gradasi yang penulis gunakan adalah:

1. Untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) mendapat skor 1
2. Untuk jawaban Tidak Setuju (S) mendapat skor 2
3. Untuk jawaban Ragu-Ragu (R) mendapatkan skor 3
4. Untuk jawaban Sangat Setuju (SS) mendapat skor 4

5. Untuk jawaban Sangat Setuju (SS) mendapat skor 5

F. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan objek penelitian atau faktor-faktor yang timbul dalam peristiwa yang diteliti.. Menurut Mantra (2004: 68) yang menjadi variabel dalam suatu penelitian di tentukan oleh tujuan penelitian, landasan teori dan hipotesis. Jika tujuan penelitian dan landasan teori dalam penelitian berbeda maka variabel penelitiannya juga berbeda. Peneliti ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel independen (bebas) dan dependen (terikat). Selanjutnya Riduwan (2008: 7) menjelaskan variabel independen adalah variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel lain. Sedangkan variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Dalam penelitian ini penulis menetapkan variabel independen (X) adalah *soft skill* pustakawan dan variabel dependen (Y) adalah peningkatan pelayanan perpustakaan.

Tabel 1.1
Variabel Penelitian

No .	Variabel	Indikator	Sub indikator	nomor item
1	<i>Soft skill</i> pustakawan	Kemampuan komunikasi	1. Motivasi 2. Pengetahuan 3. keterampilan	1,2 dan 3
		Kecerdasan emosional	1. Kemampuan dalam memahami orang lain 2. Mengenali emosi orang lain 3. Kesadaran diri 4. Motivasi (dorongan)	4,5,8 dan 9
		Kemampuan berpikir	Berpikir Luwes	6, 7 dan 10
		Etika	Moral	13

		Kemampuan kepemimpinan	Bekerja dengan baik	11,12, 14 dan 15
2	Peningkatan Pelayanan perpustakaan	<i>Tangible</i> (Bukti fisik)	Sarana dan prasarana	1, 2
		<i>Reability</i> (Keadaan)	Akurat dan dapat dipercaya	3, 4
		<i>Responsivennes</i> (Daya tanggap)	Keinginan membantu serta merespn dengan cepat dan tepat	5, 6
		<i>Assurance</i> (Jaminan)	Kespanan dan penegtahuan	7, 8
		<i>Emphaty</i> (Empati)	Mampu memahami permasalahan	9, 10

G. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Uji Validitas

Suatu instrumen penelitian yang valid mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah (Arikunto, 2006: 115). Untuk taraf signifikan (α) 5% dengan angka kritik 0,316 (sugiyono, 2013: 288). Kriteria keputusan adalah jika r hitung lebih besar atau sama dengan taraf signifikan 5% (0,235) maka dinyatakan valid. Uji validitas adalah tingkat keadaan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur (sugiyono, 2013: 137). Untuk menguji validitas instrumen menggunakan bantuan prgram *SPSS V. 16*.

Tabel 1.2
Hasil uji validitas variabel (X) *soft skill* pustakawan

Butir	r Tabel	r Hitung	Ket
X1	0,235	0,771	Valid
X2	0,235	0,685	Valid
X3	0,235	0,741	Valid
X4	0,235	0,761	Valid
X5	0,235	0,751	Valid
X6	0,235	0,764	Valid
X7	0,235	0,666	Valid
X8	0,235	0,728	Valid
X9	0,235	0,727	Valid
X10	0,235	0,627	Valid
X11	0,235	0,500	Valid
X12	0,235	0,635	Valid
X13	0,235	0,644	Valid
X14	0,235	0,603	Valid
X15	0,235	0,670	Valid

(Sumber : Output SPSS V.16)

Tabel 1.3
Hasil uji validitas variabel (Y) peningkatan pelayanan perpustakaan

Butir	r Tabel	r Hitung	Ket
Y1	0,235	0,042	Tidak Valid
Y2	0,235	0,308	Valid
Y3	0,235	0,476	Valid
Y4	0,235	0,400	Valid
Y5	0,235	0,382	Valid
Y6	0,235	0,431	Valid
Y7	0,235	0,589	Valid
Y8	0,235	0,695	Valid
Y9	0,235	0,353	Valid
Y10	0,235	0,694	Valid

(Sumber : Output SPSS V.16)

Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan oleh penulis, jika r hitung lebih besar atau sama dengan taraf signifikan 5% (0,235) maka dinyatakan valid. Jika semua pernyataan dapat dinyatakan valid atau layak dijadikan angket penelitian.

2. Uji Reliabilitas Data

Data dikatakan reliabel apabila nilai *alpha* lebih dari 0,06 dan jika nilai *alpha* kurang dari 0,06 maka data dikatakan tidak reliabel. Uji reliabilitas dilakukan setelah semua pertanyaan/ Pernyataan telah di uji kevalidannya. Uji reliabilitas ini dilakukan apakah angket dapat digunakan lebih dari satu kali untuk responden yang sama. Reliabilitas menunjukkan menunjuk pada satu pengertian bahwa instrumen cukup atau dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2006: 178). Untuk menguji reliabilitas instrumen menggunakan teknik *cronbach's alpha* dengan bantuan program SPSS V 16.

Tabel 1.4
Hasil Uji Reliabilitas Variabel (X) *Soft skill* pustakawan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.919	15

(Sumber : Output SPSS V.16)

Tabel 1.5
Hasil Uji Reliabilitas Variabel (Y)
Peningkatan pelayanan perpustakaan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.698	10

(Sumber : Output SPSS V.16)

Dari tabel tersebut dapat diketahui nilai cronbach's alpha untuk semua variabel bernilai lebih besar dari 0,60. Dengan demikian pernyataan dari variabel

X dan variabel Y dikatakan reliabel dikarenakan nilai *Cronbach's Alpha* berada lebih besar dari 0,60.

H. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

Pengolahan data adalah kegiatan mengelompokkan data berdasarkan variable sehingga dapat dengan mudah dibaca dan dimengerti oleh penulis. Data yang diperoleh dari hasil jawaban responden diolah melalui tahap tabulasi data. Tabulasi data merupakan tahap dimana penulis menabulasikan atau memindahkan jawaban-jawaban responden ke dalam tabel kemudian dianalisis. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang merupakan metode pengolahan data yang bersifat statistik di mana dalam pengolahan datanya lebih kepada perhitungan data statistik.

1. Uji Korelasi

Untuk mengetahui tingkat signifikansi *soft skill* pustakawa dengan pelayanan perpustakaan, menggunakan teknik analisis korelasi *produc moment* (Nurfadillah,2016: 43) dengan menggunakan bantuan *SPSS V 16*

Adapun rumus Korelasi *produc moment* yaitu sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Korelasi antara variable X dan Y

X = Variabel *Soft Skill* pustakawan

Y = Variabel pelayanan perpustakaan

N = Jumlah responden

Untuk mencari koefisien korelasi yang menunjukkan kuat atau lemahnya pengaruh antara variable X dan Y yaitu dengan menggunakan pedoman korelasi *product moment* yang ditentukan (Sudijono, 2008: 193) sebagai berikut.

Tabel 1.6
Pedoman Korelasi Product Moment

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat Kuat

(Sumber : Output SPSS V.16)

2. Uji Regresi

Uji regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi linear sederhana, digunakan dengan mengetahui pengaruh *soft skill* pustakawan terhadap peningkatan pelayanan perpustakaan di Dinas dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Kegunaan regresi linear sederhana adalah untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terkait dan memprediksikan variabel terikat dengan menggunakan variabel bebas dengan nilai probabilitas 0,05 dengan bantuan program *IBM SPSS V.16* (Mathar, 2013: 68). Adapun Rumus regresi linear sederhana, sebagai berikut:

$$Y = a + b X$$

Keterangan :

Y = Nilai dari variabel dependen yang diprediksi (peningkatan pelayanan perpustakaan di Dinas dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan)

a = Konstanta (bila harga $X = 0$)

b = Koefisien regresi variabel independen yang menunjukkan angka peningkatan/penurunan variabel independen didasarkan pada variabel dependen

X = Nilai dalam variabel independen (*Soft Skill*)

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

Gedung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (DPK) Provinsi Sulawesi Selatan terbagi menjadi 4 lokasi. Gedung pertama bertempat di Jl. Sultan Alauddin KM 7. Gedung kedua bertempat di kawasan Kompleks Lagaigo yaitu gedung pusat Peragaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (PUSPA IPTEK), gedung ketiga bertempat di Jl. Malino Kabupaten Gowa yaitu Perpustakaan Yayasan Abdul Rasyid Daeng Lurang dan gedung yang keempat bertempat di Jl. Printis Kemerdekaan khusus Deposit Arsip Sulawesi Selatan.

Sejarah berdirinya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan yang berkedudukan di Ujung Pandang-sekarang Makassar pada umumnya hanya Taman Bacaan. Dimana koleksi bukunya merupakan kumpulan dari koleksi Perpustakaan Negeri Indonesia Timur (NIT).

Seorang tokoh di Makassar yaitu Y.E. Tatengkeng berhasil menyelamatkan buku-buku dari Perpustakaan Negeri Indonesia Timur. Pada saat itu Bangsa Indonesia masih dalam suasana perang untuk mempertahankan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Pada tahun 1950 beliau adalah pemimpin pertama Perpustakaan Negara yang menjabat sebagai Kepala Kantor Kebudayaan yang bertempat di Ujung Pandang (Makassar). Berkat perjuangan dan usaha Bapak Y.E. Tatengkeng resmilah perpustakaan ini dengan nama Perpustakaan Negara Departemen Pendidikan dan Kebudayaan yang berkedudukan di Makassar. Setelah keluranya surat meteri pendidikan dan pengajaran Nomor. 996 tahun 1956

tentang kewajiban dan lapangan pekerjaan, maka saat itu perpustakaan negara berada di Benteng Ujung Padang (Makassar) dengan nama Fort Rotterdam.

Berikut surat keputusan tersebut diuraikan tugas Perpustakaan Negara adalah sebagai berikut:

1. Merupakan perpustakaan umum
2. Membantu ikut serta dalam memajukan rakyat setempat

Perpustakaan merupakan petunjuk khusus bagi pemerintah provinsi setelah daerah bagiannya dalam hal ini peraturan-peraturan, keputusan-keputusan, pedoman-pedoman, pengumuman-pengumuman, dengan menyediakan:

1. Lembaga negara (LN)
2. Tambahan Lembara Negara (TLN)
3. Berita Negara (BN)
4. Tambahan Berita Negara (TBN)
5. Lembaran Daerah (LD)
6. Buku-buku dan bacaan yang lain dibutuhkan dalam rapat untuk dipergunakan oleh instansi-instansi dan kantor-kantor pemerintah.

Perpustakaan Negara berdiri langsung di bawah pimpinan Kepala Biro Perpustakaan pada tahun 1961, Perpustakaan Negara berada di Jalan Jendral Sudirman No. 55 Ujung Pandang (Gedung Mulo). Dalam perkembangan sesuai sejarah terbentuknya sehubungan dari perubahan Organisasi Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Nomor. 0141 Tahun 1969 yang membuat struktur Organisasi Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan mulai pusat sampai tingkat daerah. Dalam surat keputusan tersebut Perpustakaan Daerah Indonesia tidak

diberi gambaran struktur yang jelas. Hanya merupakan unit-unit pelaksana lembaga perpustakaan yang berkedudukan di Jakarta.

Selanjutnya pemerintah dalam hal ini. Menteri Pendidikan dan Kebudayaan untuk mengorganisasikan struktur departemen pendidikan dan kebudayaan seperti yang dikemukakan di atas, yang dicetus dalam menteri pendidikan dan kebudayaan nomor: 079/1975. Kedudukan Perpustakaan Negara Departemen Pendidikan dan Kebudayaan masih merupakan unit pelaksana dari pusat pembinaan perpustakaan dan kebudayaan di Jakarta.

Pemerintah menaruh perhatian untuk lebih meningkatkan kedudukan Perpustakaan Negara yang lebih besar diseluruh pelosok tanah air. Akhirnya pada tanggal 23 Juni 1978 Menteri Pendidikan dan Kebudayaan dengan surat Keputusan Nomor: 0199/0/1978, Perpustakaan Negara yang dibentuk pada tanggal 23 Mei 1956 Nomor: 291/03/s perubahan dengan nama Perpustakaan Wilayah Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Sulawesi Selatan yang diperkuat dengan surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan tentang aturan pelaksanaan surat keputusan tersebut yaitu pada tanggal 23 Juni 1979 Nomor: 095/1979.

Berdasarkan aturan keputusan tersebut di atas. Berarti Perpustakaan Wilayah Sulawesi Selatan setelah mempunyai kedudukan dan status yang kuat dalam pengembangan tugasnya, dalam rangka mencapai tujuan Nasional. Pada tanggal 01 Agustus 1985 Kantor Perpustakaan Wilayah Provinsi Sulawesi Selatan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Jalan Sultan Alauddin Km 7

Talasalapang Ujung Pandang dengan luas tanah 3000m dan luas bangunan 2700m yang terdiri dari beberapa ruangan berlantai dua.

Mengingat peran dan fungsi perpustakaan yang sangat penting untuk meningkatkan daya guna kepada seluruh lapisan masyarakat, maka dengan keputusan Presiden nomor 11 tahun 1989, tanggal 6 Maret 1989 dibentuk Perpustakaan Nasional sebagai lembaga pemerintahan berdasarkan tugas keputusan tersebut, maka Perpustakaan Wilayah dan Ibu Kota Provinsi yang merupakan suatu organisasi dilingkungan Perpustakaan Nasional RI yang berada di Daerah dengan nama Perpustakaan Daerah.

Dengan adanya keputusan Presiden Nomor 50 Tahun 1997, tanggal 29 Desember 1997 Perpustakaan Daerah Sulawesi Selatan berubah menjadi perpustakaan Nasional Provinsi Sulawesi Selatan dengan instansinya berubah dari tipe B ke tipe A dari eselon III/a ke eselon II/a.

Kemudian dengan terbitnya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1997 tentang Otonomi daerah. Dimana semua instansi yang berada di wilayah Provinsi Sulawesi Selatan menjadi Instansi SKPD Provinsi Sulawesi Selatan, termasuk Perpustakaan Daerah Sulawesi Selatan dan Instans Arsip Nasional Perwakilan Sulawesi Selatan menjadi satu Instansi yakni Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Sulawesi Selatan. Berdasarkan peraturan daerah Nomor: 30 Tahun 2001 tanggal 31 Januari 2001 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Sulawesi Selatan yang mempunyai tugas dan bertanggung jawab langsung kepada Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan.

Akhirnya dengan dikeluarkan UU nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah Daerah, dengan tindak lanjut peraturan daerah nomor 10 tahun 2016 tentang perubahan Nmenlaktur ranisasi perangkat badan, dinas dan kantr prvinsi sulawesi selatan, peraturan Gubernur Sulawesi Selatan nomor 88 Tahun 2016 Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan berubah menjadi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (DPK) Provinsi Sulawesi Selatan. Perubahan nama Lembaga dari BPAD ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan maka kedudukan, susunan organisasi serta tata kerja Lembagaanya pun ikut berubah.

Dari beberapa pergantian nama Instansi, Lembaga, Badan atau dinas di atas, juga mengalami pergantian kepala, yaitu:

- | | |
|-------------------------------|-----------------------|
| 1) Y. E Tatengkeng | Mulai 1950-1956 |
| 2) P. A Tiendes | Mulai 1956-1962 |
| 3) Muh syafei | Mulai 1962-1965 |
| 4) Mustari Sari | Mulai 1965-1966 |
| 5) Ny. N.M Rumagit Lopian | Mulai 1966-1983 |
| 6) Drs. Idris Kamah | Mulai 1983-1996 |
| 7) Drs. Athillah Baderi | Mulai 1996-1999 |
| 8) H.M Lagiyo, SH | Mulai 1999-2000 |
| 9) Drs. Zaenal Abidin, M,Si | Mulai 2000-2009 |
| 10) Drs. Hj. Nursia Ali, M,Si | Mulai 2009-2010 (pjs) |
| 11) Drs. Amang Sain | mulai 2010-2013 |
| 12) H. Agus Sumantri | Mulai 2013-2014 |

13) Drs. Taufiq Qurrahman, MM Mulai 2014-2015

14) Drs. H.Abd Rahman, MM Mulai 2015- Sekarang

1. Kedudukan dan Susunan Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

a. Kedudukan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan berdasarkan Pasal 2 pada peraturan Gubernur Sulawesi Selatan nomor 88 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan Organisasi, tugas, dan fungsi serta kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan, maka kedudukan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dipimpin oleh Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Gubernur Sulawesi Selatan melalui Sekretariat Daerah.

b. Susunan Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Berdasarkan Pasal 2 pada Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan, maka susunan Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan antara lain:

- 1) Kepala Dinas (Drs. Abdullah Rahman, MM)
- 2) Sekretariat (Drs. Yulianus Batara Saleh, MM)
 - a) Sub Bagian Program
 - b) Sub Bagian Umum, Kepegawaian, dan Hukum
 - c) Sub Bagian Keuangan

1. Bidang Pembinaan Kearsipan (Drs. Yulianto, MM)
 - a. Seksi Pembinaan Kelembagaan Kearsipan
 - b. Seksi Pembinaan Sumber Daya Manusia Kearsipan
 - c. Seksi Pengawasan Kearsipan
2. Bidang Pengelolaan Arsip (Drs. Heri Rusman, M. Ap)
 - a. Seksi Pengelolaan Arsip Dinamis
 - b. Seksi Kajian Kearsipan
 - c. Seksi preservasi Arsip
- 3) Jabatan Fungsional (Syamsul Muarif, S.sos., MM) Koordinator
 1. Fungsional Terampil
 - a. Pustakawan Pelaksana
 - b. Pustakawan Mahir
 - c. Pustakawan Penyelia
 2. Fungsional Keahlian
 - a. Pustakawan Pertama
 - b. Pustakawan Muda
 - c. Pustakawan Madya
 - d. Pustakawan Utama
- 4) UPT

2. Visi, Misi serta Tugas pokok dinas perpustakaan dan kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

a. Visi :

“Terdepan dalam Pembinaan dan Pelayanan menuju Sulawesi Selatan Cerdas, dan Berbudaya Tertib Arsip”

b. Misi:

1. Meningkatkan pengelolaan perpustakaan dan kearsipan
2. Meningkatkan dan menciptakan SDM yang profesional dalam bidang perpustakaan dan kearsipan
3. Meningkatkan pembangunan sarana, dan prasarana perpustakaan dan kearsipan
4. Meningkatkan kerjasama di bidang perpustakaan dan kearsipan
5. Meningkatkan pelayanan perpustakaan dan kearsipan berbasis teknologi informasi
6. Meningkatkan kualitas dan kuantitas penyelenggaraan pembinaan dan pengawasan kearsipan dalam rangka tertib administrasi

c. Tugas Pokok:

- 1) Kepala Dinas mempunyai tugas membantu Gubernur menyelenggarakan urusan pemerintahan Bidang Perpustakaan dan Kearsipan yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantu yang ditugaskan Kepala Pemerintah Daerah.
- 2) Sekretariat dipimpin oleh Dinas sekretariat yang mempunyai tugas membantu kepala Dinas dalam mengkoordinasikan kegiatan, memberikan

pelayanan teknis dan administrasi penyusunan program, pelaporan, umum, kepegawaian, hukum, dan keuangan, dalam lingkungan dinas.

- 3) Bidang deposit, pengembangan dan pengolahan bahan perpustakaan dipimpin oleh kepala bidang yang mempunyai tugas membantu kepala dinas dan mengordinasikan, merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis deposit, pengembangan dan pengolahan bahan perpustakaan.
- 4) Bidang pelestarian bahan perpustakaan dan kearsipan dipimpin oleh kepala bidang yang mempunyai tugas membantu kepala dinas dalam mengordinasikan, merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis pelestarian bahan perpustakaan dan kearsipan.

3. Kepegawaian dan Personalia Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

Keadaan pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (DPK) Provinsi Sulawesi Selatan berjumlah 149 orang terdiri dari 82 Pustakawan, 12 Arsiparis, dan 53 staf administrasi (Fungsional umum). Di samping itu, ada beberapa pejabat struktur yang menjadi pucuk pimpinan dan pimpinan bidang lainnya 1 kepala dinas, 1 sekretariat, 5 kepala bidang, serta 1 kepala UPT.

Setiap kepala bidang memiliki beberapa staf yang bekerja dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Pada bidang pelestarian bahan pustakaa terbagi menjadi 2 seksi diantaranya: seksi alih media dan di pimpin oleh 1 kepala seksi dan 6 pustakawan, sedangkan seksi konservasi di pimpin leh 1 kepala seksi 4 pustakawan.

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Sebelum membahas secara rinci mengenai pengaruh *soft skill* pustakawan terhadap peningkatan pelayanan di dinas dan kearsipan provinsi sulawesi selatan. Maka peneliti terlebih dahulu menguraikan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di dinaas dan kearsipan provinsi sulawesi selatan.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di Dinas dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

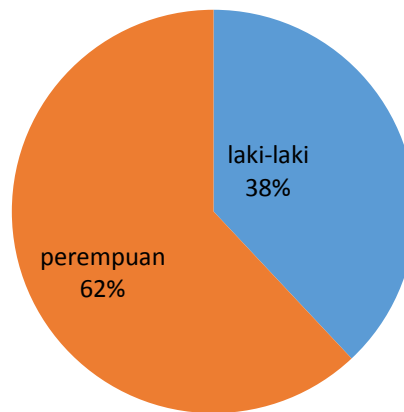
Tabel 1. 7
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	27	38,0%
Perempuan	44	62%
Total	71	100%

(Sumber: Hasil Olahan Juli 2018)

Berdasarkan jenis kelamin, tabel di atas menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini kebanyakan berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 44 (62%), sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 27 (38,0%). Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada diagram berikut:

Diagram 1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



(Sumber Output Excel)

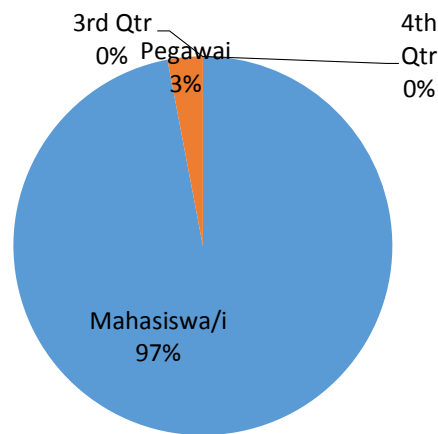
Karakteristik responden berdasarkan pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.8
Karakteristik Berdasarkan Pengunjung

Tingkat pengunjung	Frekuensi	Persentase (%)
Mahasiswa/i	69	97%
Pegawai	2	3%
Jumlah	71	100

Berdasarkan tingkat pengunjung, tabel di atas menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini kebanyakan mahasiswa/i yaitu sebanyak 69 (97%), sedangkan responden untuk pegawai sebanyak 2 (3%). Deskripsi berdasarkan tingkat pengunjung dapat dilihat pada diagram berikut:

Diagram 2
Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pengunjung



(Sumber Output Excel)

A. Deskripsi atau Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap responden melalui penyebaran kuesioner, untuk mendapatkan kecendrungan jawaban responden terhadap jawaban masing-masing variabel akan didasarkan pada rentang skor jawaban sebagaimana pada lampiran:

1. *Soft skill* pustakawan

Variabel *soft skill* pustakawan (X) ini adalah variabel yang didesain untuk mengetahui keterampilan komunikasi, keterampilan emosional, kemampuan berpikir, etika, dan kemampuan kepemimpinan. Dengan indikator-indikator tersebut dapat mengukur *soft skill* pustakawan yang berada di dinas dan kearsipan provinsi sulawesi selatan.

a. Keterampilan Komunikasi

Kemampuan komunikasi adalah bagian terpenting dari pekerjaan karena dengan komunikasi pustakawan dapat mengekspresikan perasaan dan mengungkapkan ide serta pemikirannya. Melalui komunikasi pustakawan dapat berinteraksi dengan baik, baik dengan pustakawan lainnya.

Tanggapan responden mengenai kemampuan komunikasi dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 9
Jawaban responden tentang “pustakawan selalu menjalin komunikasi yang baik terhadap pengunjung”

Penilaian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Sangat setuju	5	17	23,9 %
Setuju	4	42	59,2 %
Ragu-ragu	3	8	11,3 %
Tidak setuju	2	2	2,8 %
Sangat tidak setuju	1	2	2,8 %
Jumlah		71	100

(Sumber: Hasil Olahan Juli 2018)

Tabel di atas menunjukkan bahwa pustakawan mampu menjalin komunikasi yang baik terhadap pengunjung di Dinas dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Hal ini dapat dilihat 42 responden menjawab setuju dengan persentase 59,2% maka dapat dikategorikan bahwa di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi selatan dikenal dan diketahui oleh pemustaka melalui tingkat kemampuan komunikasinya yang baik terhadap pengunjung.

Tabel 1. 10
Jawaban responden tentang “pustakawan selalu termotivasi untuk berkomunikasi dengan pengunjung”

Penilaian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Sangat setuju	5	4	5,6 %
Setuju	4	36	50,7 %
Ragu-ragu	3	23	32,4 %
Tidak setuju	2	7	29,9 %
Sangat tidak setuju	1	1	1,4 %
Jumlah		71	100

(Sumber: Hasil Olahan Juli 2018)

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa pustakawan selalu termotivas untuk berkmunikasi dengan pengunjung di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan, hal ini dapat dilihat 36 responden memilih setuju dengan persentase 50,7% maka dapat dikategorikan bahwa Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dikenal dan diketahui oleh pengunjung melalui pustakawan selalu termotivasi untuk berkmunikasi dengan pengunjung

Tabel 1. 11
Jawaban responden tentang “pustakawan memiliki pengetahuan yang luas saat berdiskusi dengan pengunjung”

Penilaian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Sangat setuju	5	12	16,9 %
Setuju	4	36	50,7 %
Ragu-ragu	3	19	26,8 %
Tidak setuju	2	1	1,4 %
Sangat tidak setuju	1	3	4,2 %
Jumlah		71	100

(Sumber: Hasil Olahan Juli 2018)

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pustakawan memiliki pengetahuan yang luas saat berdiskusi dengan pengunjung. Arti lainnya bahwa pustakawan yang merupakan lulusan dari ilmu perpustakaan itu sendiri atau selaku pustakawan yang melakukan pelatihan dasar kepustakawan yang kemudian mengelolah perpustakaan serta bagaimana pustakawan tersebut berinteraksi terhadap sesama, salah satunya di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan, hal ini dapat dilihat bahwa dan 3 responden (4,2%) memilih sangat tidak setuju. Maka dikategorikan Dinas Perpustakaan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dikenal dan ketahui oleh pengunjung melalui pustakawan memiliki pengetahuan yang luas saat berdiskusi dengan pengunjung.

a. Kecerdasan Emosional

Kemampuan emosional memiliki peran penting di tempat kerja, kecerdasan emosional mengandung aspek-aspek yang sangat dibutuhkan dalam bekerja. Seperti kemampuan kemampuan memotivasi diri sendiri, mengendalikan emosi, mengenali emosi yang lain, mengatasi frustasi, mengatur suasana hati, dan faktor –faktor penting lainnya.

Tanggapan responden mengenai kemampuan emosional dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 12
Jawaban responden tentang “Pustakawan mengetahui apa yang diinginkan oleh pengunjung”

Penilaian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Sangat setuju	5	14	19,7 %
Setuju	4	39	54,9 %
Ragu-ragu	3	14	19,7 %
Tidak setuju	2	1	1,4 %
Sangat tidak setuju	1	3	4,2 %
Jumlah		71	100

(Sumber: Hasil Olahan Juli 2018)

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa *soft skill* pustakawan tingkat kecerdasan emosional, dimana pustakawan mampu mengetahui apa yang diinginkan oleh pengunjung yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan, hal ini dapat dilihat 14 responden (19,7%) memilih sangat setuju, Maka dikategorikan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dikenal dan diketahui melalui pustakawan mengetahui apa yang diinginkan oleh pengunjung.

Tabel 1. 13
Jawaban responden tentang “Pustakawan mampu memahami pesan atau keluhan terhadap pengunjung”

Penilaian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Sangat setuju	5	14	19,7%
Setuju	4	38	53,5%
Ragu-ragu	3	14	19,7%
Tidak setuju	2	2	2,8 %
Sangat tidak setuju	1	3	4,2 %
Jumlah		71	100

(Sumber: Hasil Olahan Juli 2018)

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa *softskill* pustakawan tingkat kecerdasan emosional dengan pernyataan pustakawan mampu memahami pesan

atau keluhan terhadap pengunjung, hal ini dapat dilihat bahwa 38 responden (53,5%) memilih setuju, 14 responden (19,7%) memilih ragu-ragu. Pada umumnya responden lebih banyak memilih setuju maka dikategorikan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dikenal dan diketahui oleh pemustaka bahwa pustakawan mampu memahami pesan dan keluhan pengunjung.

Tabel 1. 14
Jawaban responden tentang “ketika berbicara, pustakawan mampu menunjukkan ketenangan dan rasa percaya diri terhadap pengunjung”

Penilaian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Sangat setuju	5	17	23,9%
Setuju	4	43	60,6%
Ragu-ragu	3	8	11,3%
Tidak setuju	2	1	1,4 %
Sangat tidak setuju	1	2	2,8%
Jumlah		71	100

(Sumber: Hasil Olahan Juli 2018)

Dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa *soft skill* pustakawan dengan pernyataan pustakawan mampu menunjukkan ketenangan dan rasa percaya diri terhadap pengunjung yang ada di dinas dan kearsipan provinsi sulawesi selatan. Hal ini dapat dilihat bahwa hanya 2 responden (2,8%) memilih sangat tidak setuju. Maka dikategorikan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dikenal dan diketahui oleh pemustaka karena pustakawan mampu menunjukkan rasa percaya dirinya terhadap pengunjung.

Tabel 1. 15
Jawaban responden “pustakawan memiliki motivasi untuk mewujudkan kinerja yang baik”

Penilaian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Sangat setuju	5	17	23,9%
Setuju	4	44	62,0%
Ragu-ragu	3	9	12,7%
Tidak setuju	2	0	0 %
Sangat tidak setuju	1	1	1,4%
Jumlah		71	100

(Sumber: Hasil Olahan Juli 2018)

Dilihat dari tabel di atas menunjukkan bahwa *soft skill* pustakawan dengan pernyataan pustakawan memiliki motivasi untuk mewujudkan kinerja yang baik di dinas dan kearsipan provinsi sulawesi selatan, hal ini dapat dilihat 1 responden (1,4%) memilih sangat tidak setuju. Maka dikategorikan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dikenal dan diketahui oleh pemustaka karena pustakawan memiliki motivasi untuk mewujudkan kinerja yang baik.

b. Kemampuan Berpikir

Kemampuan berpikir adalah kemampuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis masalah dalam situasi sulit dan melakukan justifikasi untuk memahami seseorang dan mengakomodasi ke dalam suasana kerja yang beragam. Kemampuan berpikir adalah memunculkan dan mengembangkan gagasan baru, ide baru sebagai pengembangan dari ide yang telah lahir sebelumnya dan keterampilan untuk memecahkan masalah secara divergen (dari berbagai sudut pandang).

Tanggapan responden mengenai kemampuan berpikir dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 16
Jawaban responden tentang “Pustakawan sangat terampil dalam menyampaikan informasi terhadap pengunjung”

Penilaian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Sangat setuju	5	11	15,5%
Setuju	4	34	47,9%
Ragu-ragu	3	18	25,4%
Tidak setuju	2	5	7,0%
Sangat tidak setuju	1	3	4,2%
Jumlah		71	100

(Sumber: Hasil Olahan Juli 2018)

Dilihat dari tabel di atas menunjukkan bahwa *soft skill* pustakawan dengan pernyataan pustakawan sangat terampil dalam menyampaikan informasi kepada pengunjung terhadap pengunjung yang ada di Dinas dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan, hal ini dapat dilihat 11 responden (15,5%) memilih sangat setuju. Pada umumnya responden menjawab sangat setuju, maka dikategorikan bahwa dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi sulawesi selatan dikenal dan diketahui oleh pemustaka karena pustakawan sangat terampil dalam menyampaikan informasi kepada pengunjung.

Tabel 1. 17
Jawaban respnden tentang “Pustakawan mampu mendengarkan, melihat dan merasakan apa yang disampaikan leh pengunjung”

Penilaian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Sangat setuju	5	15	19,7%
Setuju	4	31	53,5%
Ragu-ragu	3	19	19,7%
Tidak setuju	2	4	2,8%
Sangat tidak setuju	1	2	4,2%
Jumlah		71	100

(Sumber: Hasil Olahan Juli 2018)

Dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa *soft skill* pustakawan dengan pernyataan pustakawaan mampu mampu mendengarkan, melihat dan merasakan apa yang disampaikan oleh pengunjung yang ada di Dinas dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan, hal ini dapat dilihat 2 responden (4,2%) memilih sangat tidak setuju. Umumnya responden menjawab sangat tidak setuju, maka dikategorikan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan di kenal dan diketahui oleh pemustaka karena pustakawan mampu mendengarkan, melihat dan merasakan apa yang disampaikan oleh pengunjung.

Tabel 1. 18
Jawaban responden tentang “Pustakawan mampu menyelesaikan masalah dengan baik”

Penilaian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Sangat setuju	5	13	18,3%
Setuju	4	41	57,7%
Ragu-ragu	3	15	21,1%
Tidak setuju	2	1	1,4%
Sangat tidak setuju	1	1	1,4%
Jumlah		71	100

(Sumber: Hasil Olahan Juli 2018)

Dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa *soft skill* pustakawan dengan pernyataan pustakawaan mampu mampu menyelesaikan masalah dengan baik yang ada di dinas dan kearsipan provinsi sulawesi selatan, hal ini dapat dilihat 13 responden (18,3%) memilih sangat setuju, Berdasarkan tabel di atas umumnya responden menjawab sangat setuju, maka dikategorikan bahwa di dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi sulawesi selatan di kenal dan diketahui oleh pemustaka karena pustakawan mampu menyelesaikan masalah dengan baik.

c. Etika

Etika adalah aturan atau normatif yang mengandung sistem nilai dan prinsip moral yang merupakan pedoman bagi pustakawan dalam melaksanakan tugasnya.

Tanggapan responden mengenai etika dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 19
Jawaban respnden tentang “Pustakawan beretika, berpenampilan menarik dan membuat pengunjung merasa nyaman saat berada di perpustakaan”

Penilaian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Sangat setuju	5	10	14,1%
Setuju	4	41	57,7%
Ragu-ragu	3	16	22,5%
Tidak setuju	2	1	1,4%
Sangat tidak setuju	1	3	4,2%
Jumlah		71	100

(Sumber: Hasil Olahan Juli 2018)

Dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa *soft skill* pustakawan dengan pernyataan pustakawaan mampu pustakawan mampu beretika, berpenampilan menarik dan membuat pengunjung merasa nyaman saat berada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan, hal ini dapat dilihat 1responden (1,4%) memilih tidak setuju. Berdasarkan tabel di atas umumnya responden menjawab tidak setuju, maka dikategorikan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan di kenal dan diketahui oleh pemustaka karena pustakawan mampu beretika, berpenampilan menarik dan membuat pengunjung merasa nyaman saat berada di perpustakaan.

d. Kemampuan Kepemimpinan

Kemampuan kepemimpinan adalah faktor yang sangat penting dalam menentukan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan perpustakaan. Kepemimpinan merupakan titik sentral dan penentu kebijakan dari kegiatan yang akan dilaksanakan dalam perpustakaan. Kemampuan kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok untuk mencapai tujuan, dimana sekumpulan dari serangkaian kemampuan dan sifat-sifat kepribadian, termasuk di dalamnya kewibawaan untuk dijadikan sebagai sarana dalam rangka meyakinkan yang dipimpinnya dapat melaksanakan tugasnya.

Tanggapan responden mengenai kemampuan kepemimpinan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 20
Jawaban responden tentang “Pustakawan mampu menyeimbangkan waktu untuk bekerja dan waktu untuk beristirahat”

Penilaian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Sangat setuju	5	11	15,5%
Setuju	4	39	54,9%
Ragu-ragu	3	20	28,2%
Tidak setuju	2	0	0%
Sangat tidak setuju	1	1	1,4%
Jumlah		71	100

(Sumber: Hasil Olahan Juli 2018)

Dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa *soft skill* pustakawan dengan pernyataan pustakawan mampu menyeimbangkan waktu untuk bekerja dan waktu untuk beristirahat di Dinas dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan, hal ini dapat dilihat 11 responden (15,5%) memilih sangat setuju. Berdasarkan tabel di atas umumnya responden menjawab sangat setuju, maka dikategorikan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dikenal dan diketahui oleh

pemustaka karena pustakawan mampu menyeimbangkan waktu untuk bekerja dan waktu untuk beristirahat.

Tabel 1. 21
Jawaban responden tentang “Pustakawan selalu berusaha untuk mengatasi masalah yang dialami”

Penilaian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Sangat setuju	5	20	28,2%
Setuju	4	44	62,0%
Ragu-ragu	3	6	8,5%
Tidak setuju	2	0	0%
Sangat tidak setuju	1	1	1,4%
Jumlah		71	100

(Sumber: Hasil Olahan Juli 2018)

Dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa *soft skill* pustakawan dengan pernyataan pustakawan selalu berusaha untuk mengatasi masalah yang dialami, hal ini dapat dilihat 44 responden (62,0%) memilih setuju, umumnya responden menjawab setuju, maka dikategorikan bahwa dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi sulawesi selatan dikenal dan diketahui oleh pengunjung karena pustakawan selalu berusaha untuk mengatasi masalah yang dialami.

Tabel 1. 22
Jawaban responden tentang “pustakawan mampu mengarahkan pengunjung untuk mematuhi tata tertib di perpustakaan”

Penilaian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Sangat setuju	5	20	28,2%
Setuju	4	43	62,0%
Ragu-ragu	3	6	8,5%
Tidak setuju	2	1	1,4%
Sangat tidak setuju	1	1	1,4%
Jumlah		71	100

(Sumber: Hasil Olahan Juli 2018)

Dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa *soft skill* pustakawan dengan pernyataan pustakawaan mampumengarahkan pengunjung untuk mematuhi tata tertib di perpustakaan, hal ini dapat dilihat 20 responden (28,2%) memilih sangat setuju. Maka dikategorikan Bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dikenal dan diketahui oleh pemustaka karena pustakawannya mengarahkan pengunjung untuk mematuhi tata tertib di perpustakaan.

Tabel 1. 23
Jawaban responden tentang “Pustakawan mampu bekerja dengan baik”

Penilaian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Sangat setuju	5	22	31,0%
Setuju	4	36	50,7%
Ragu-ragu	3	12	16,9%
Tidak setuju	2	0	0 %
Sangat tidak setuju	1	1	1,4%
Jumlah		71	100

(Sumber: Hasil Olahan Juli 2018)

Dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa *soft skill* pustakawan dengan pernyataan pustakawaan mampubekerja dengan baik, hal ini dapat dilihat bahwa tidak ada responden memilih tidak setuju, namun pada tabel diatas responden lebih banyak menjawab setuju , maka dikategorikan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dikenal dan diketahui oleh pemustaka karena pustakawan mampu bekerja dengan baik.

Dari hasil pengolahan data tentang *soft skill* pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan, maka dapat diuraikan dalam tabel berikut:

Jumlah item untuk pernyataan variabel *soft skill* pustakawan terdapat 15 item, maka total skor pernyataan variabel *soft skill* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 24
Total skor variabel (X) *Soft skill* pustakawan

Penilaian	Skor (S)	Frekuensi (F)	(S) X (F)
Sangat setuju	5	217	1.085
Setuju	4	587	2.348
Ragu-ragu	3	207	621
Tidak setuju	2	26	52
Sangat tidak setuju	1	28	28
Jumlah		1065	4.134

(Sumber: Hasil Olahan Juli 2018)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui total skor variabel *soft skill* pustakawan adalah 4.134. selanjutnya dihitung rentang skor, yaitu (skor maksimal-skor minimal) dibagi 5. (sugiyono, 2014: 99). Jumlah skor maksimal di peroleh dari: 5 (skor tertinggi) × jumlah item pernyataan × jumlah responden. Jadi, $5 \times 15 \times 71 = 5.325$. jumlah skor minimal diperoleh dari: 1 (skor terendah) × jumlah item pernyataan × jumlah responden, jadi, $1 \times 15 \times 71 = 1.065$.

Rentang skor = (skor maksimal-skor minimal):5, jadi rentang skor untuk variabel *soft skill* pustakawan = $(5.325 - 1.065) : 5 = 5.112$. untuk mengetahui nilai persentase digunakan rumus:

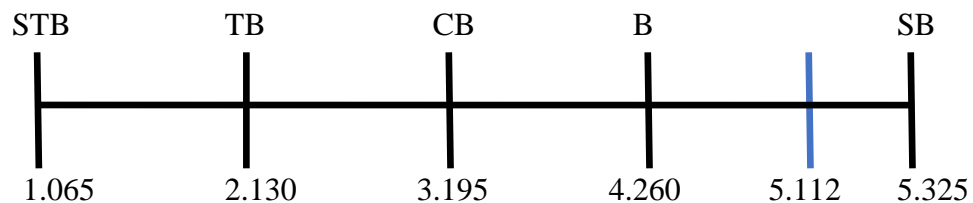
$$p = \frac{\text{Skor Total}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100\%$$

$$p = \frac{4.134}{5.325} \times 100\%$$

$$p = 0,78\%$$

Berdasarkan rentang skor tersebut diperoleh tingkatan penilaian responden terhadap *soft skill* pustakawan di dinas dan kearsipan provinsi sulawesi selatan.

Hal ini dapat dibuat kategori sebagai berikut:



Bagan rentang skor *soft skill* pustakawan di Dinas dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

Keterangan:

- STB : Sangat Tidak Baik
- TB : Tidak Baik
- CB : Cukup Baik
- B : Baik
- SB : Sangat Baik

Berdasarkan penilaian 71 responden, nilai variabel *soft skill* pustakawan sebesar 5.112, maka dikategorikan sangat baik.

2. Peningkatan Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

Pelayanan di sebuah perpustakaan merupakan hal sangat penting sebab tanpa adanya `pelayanan maka perpustakaan tidak akan berjalan pada semestinya, pelayanan bertujuan untuk membangun kesetiaan pemustaka agar selalu datang ke perpustakaan dan memanfaatkan layanan yang diberikan. Pelayanan pada dasarnya adalah agar sumber daya perpustakaan seperti koleksi, fasilitas, dan jasa yang diberikan dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka. Oleh karena itu untuk meningkatkan pelayanan di sebuah perputakaan di perlukan beberapa

indikator sebagai alat ukur dalam peningkatan pelayanan yang ada di dinas dan kearsipan provinsi sulawesi selatan.

Tanggapan responden mengenai peningkatan pelayanan di Dinas dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dapat dilihat pada tabel berikut:

- a. *Tangible* (bukti fisik) yaitu berhubungan dengan fasilitas fisik, perlengkapan sarana dan prasarana yang disediakan di perpustakaan.

Tabel 1. 25
Jawaban respnden tentang “Jika ruang baca yang ada di perpustakaan tertata dengan baik maka pengunjung akan banyak”

Penilaian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Sangat setuju	5	43	60,6%
Setuju	4	25	35,2%
Ragu-ragu	3	3	4,2%
Tidak setuju	2	0	0 %
Sangat tidak setuju	1	0	0 %
Jumlah		71	100

(Sumber: Hasil Olahan Juli 2018)

Dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dengan pernyataan jika ruang baca yang ada di perpustakaan tertata dengan baik maka pengunjung akan banyak, hal ini dapat dilihat bahwa tidak ada responden memilih tidak setuju dan sangat setuju. Makadikategorikan bahwa *soft skill* pustakawan terhadap peningkatan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan sangat meningkat dengan adanya sarana dan prasana yang memadai.

Tabel 1. 26
Jawaban responden tentang “Pengunjung merasa kesulitan untuk mendapat koleksi apabila OPAC yang ada di perpustakaan tidak dapat digunakan”

Penilaian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Sangat setuju	5	21	29,6%
Setuju	4	38	53,5%
Ragu-ragu	3	8	11,3%
Tidak setuju	2	3	4,2%
Sangat tidak setuju	1	1	1,4%
Jumlah		71	100

(Sumber: Hasil Olahan Juli 2018)

Dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dengan pernyataan pengunjung akan merasa kesulitan untuk mendapatkan koleksi ketika OPAC yang ada di perpustakaan tidak berfungsi, hal ini dapat dilihat 1 responden (1,4%) memilih sangat tidak setuju. Maka dikategorikan bahwa *soft skill* pustakawan terhadap peningkatan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan cukup meningkat dengan adanya opac yang dapat membantu pengunjung untuk mendapatkan koleksi yang diinginkan.

- b. *Reability* (keadaan) yaitu mampumemberikan layanan secara akurat dan dapat dipercaya

Tabel 1. 27
Jawaban responden tentang “Pustakawan tidak teliti saat melayani pengunjung”

Penilaian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Sangat setuju	5	4	5,6%
Setuju	4	11	15,5%
Ragu-ragu	3	24	33,8%
Tidak setuju	2	25	35,2%
Sangat tidak setuju	1	7	9,9%
Jumlah		71	100

(Sumber: Hasil Olahan Juli 2018)

Dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dengan pernyataan pustakawan tidak teliti saat melayani pengunjung, hal ini dapat dilihat 11 responden (15,5%) memilih setuju, maka dikategorikan bahwa *soft skill* pustakawan terhadap peningkatan pelayanan di dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi sulawesi selatan cukup meningkat karena adanya pustakawan yang teliti saat melayani pengunjung.

Tabel 1. 28
Jawaban responden tentang “Pustakawan tepat waktu saat melayani pengunjung”

Penilaian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Sangat setuju	5	10	14,1%
Setuju	4	38	53,5%
Ragu-ragu	3	19	26,8%
Tidak setuju	2	3	4,2%
Sangat tidak setuju	1	1	1,4%
Jumlah		71	100

(Sumber: Hasil Olahan Juli 2018)

Dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan di dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi sulawesi selatan dengan pernyataan pustakawan tepat waktu saat melayani pengunjung, hal ini dapat dilihat 10 responden (14,1%) memilih sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas umumnya responden menjawab sangat setuju, maka dikategorikan bahwa dengan adanya pustakawan yang mampu bekerja dengan tepat waktu saat melayani pengunjung, maka hal ini dapat mempengaruhi

peningkatan pelayanan di dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi sulawesi selatan.

- c. *Responsivennes* (Daya Tanggap) yaitu keinginan membantu dan merespon permintaan secara cepat dan tepat

Tabel 1. 29
Jawaban responden tentang “Pustakawan bersedia membantu pengunjung dengan cepat”

Penilaian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Sangat setuju	5	8	11,3%
Setuju	4	39	54,9%
Ragu-ragu	3	21	29,6%
Tidak setuju	2	3	4,2%
Sangat tidak setuju	1	0	0%
Jumlah		71	100

(Sumber: Hasil Olahan Juli 2018)

Dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dengan pernyataan pustakawan bersedia membantu pengunjung dengan cepat, hal ini dapat dilihat 39 responden (54,9%) memilih setuju, maka dikategorikan bahwa dengan adanya pustakawan yang mampu membantu pengunjung dengan cepat, maka hal ini dapat mempengaruhi peningkatan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

Tabel 1. 30
Jawaban responden tentang “Pustakawan bersikap sopan kepada pengunjung”

Penilaian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Sangat setuju	5	18	25,4%
Setuju	4	45	63,4%
Ragu-ragu	3	7	9,9%
Tidak setuju	2	1	1,4%
Sangat tidak setuju	1	0	0%
Jumlah		71	100

(Sumber: Hasil Olahan Juli 2018)

Dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dengan pernyataan pustakawan bersikap sopan kepada pengunjung, hal ini dapat dilihat bahwa tidak ada responden memilih sangat tidak setuju. Makadikategorikan bahwa dengan adanya pustakawan yang mampu bersikap sopan terhadap pengunjung, maka hal ini dapat mempengaruhi peningkatan pelayanan di dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi sulawesi selatan.

- d. *Assurance* (jaminan) seperti kespanan karyawan , dan kemampuan atau penegtahuan karyawan.

Tabel 1. 31
Jawaban responden tentang “Pustakawan tidak menguasai informasi perpustakaan”

Penilaian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Sangat setuju	5	3	4,2%
Setuju	4	10	14,1%
Ragu-ragu	3	23	32,4%
Tidak setuju	2	25	35.2%
Sangat tidak setuju	1	10	14,1%
Jumlah		71	100

(Sumber: Hasil Olahan Juli 2018)

Dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dengan pernyataan pustakawan tidak menguasai informasi perpustakaan, hal ini dapat dilihat 3 responden memilih sangat setuju, maka dikategorikan apa bila di sebuah perpustakaan terdapat pustakawan tidak menguasai informasi yang berkaitan dengan perpustakaan, maka peningkatan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan tidak efisien, jadi penguasaan informasi sangat berkaitan dengan peningkatan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

Tabel 1. 32
Jawaban responden tentang “Pustakawan kurang terampil dalam pelayanan di perpustakaan”

Penilaian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Sangat setuju	5	2	2,8%
Setuju	4	16	22,5%
Ragu-ragu	3	21	29,6%
Tidak setuju	2	21	29,6%
Sangat tidak setuju	1	11	15,5%
Jumlah		71	100

(Sumber: Hasil Olahan Juli 2018)

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dengan pernyataan pustakawan kurang terampil dalam pelayanan di perpustakaan, hal ini dapat dilihat 21 responden (29,6%) memilih tidak setuju, maka dikategorikan apa bila di sebuah perpustakaan terdapat pustakawan kurang terampil dalam pelayanan di perpustakaan, maka peningkatan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Provinsi Sulawesi Selatan tidak efisien, jadi dengan adanya keterampilan saat melayani pengunjung di sebuah perpustakaan, maka dapat meningkatkan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

- e. *Emphati* (empati) yaitu berhubungan dengan karyawan mampu memahami permasalahan dan keluhan pada karyawan.

Tabel 1. 33
Jawaban responden tentang “Pustakawan peduli pada masalah pengunjung terkait dengan pelayanan di perpustakaan”

Penilaian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)	(S) X (F)
Sangat setuju	5	10	14,1%	50
Setuju	4	41	57,7%	164
Ragu-ragu	3	12	16,9%	36
Tidak setuju	2	7	9,9%	14
Sangat tidak setuju	1	1	1,4%	1
Jumlah		71	100	265

(Sumber: Hasil Olahan Juli 2018)

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dengan pernyataan Pustakawan peduli pada masalah pengunjung terkait dengan pelayanan di perpustakaan, hal ini dapat dilihat 1 responden (1,4%) memilih sangat tidak setuju.

Berdasarkan uraian di atas umumnya responden menjawab tidak setuju, maka dikategorikan apa bila di sebuah perpustakaan terdapat pustakawan yang peduli dengan masalah yang dialami oleh pengunjung saat berada di perpustakaan, maka erat kaitannya dengan peningkatan pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan serta pustakawan yang

dimiliki oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan merupakan pustakawan yang handal dan profesional.

Tabel 1. 34
Jawaban responden tentang “Pustakawan kadang tidak adil dalam melayani pengunjung”

Penilaian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Sangat setuju	5	4	5,6%
Setuju	4	12	16,9%
Ragu-ragu	3	22	31,0%
Tidak setuju	2	23	32,4%
Sangat tidak setuju	1	10	14,1%
Jumlah		71	100

(Sumber: Hasil Olahan Juli 2018)

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dengan pernyataan Pustakawan peduli pada masalah pegunjung terkait dengan pelayanan di perpustakaan, hal ini dapat dilihat 23 responden (32,4%) memilih ragu-ragu

Berdasarkan uraian di atas umumnya responden menjawab setuju, maka dikategorikan apa bila di sebuah perpustakaan terdapat pustakawan yang peduli dengan masalah yang dialami oleh pengunjung saat berada di perpustakaan, maka erat kaitannya dengan peningkatan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan serta pustakawan yang dimiliki oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan merupakan pustakawan yang handal dan profesional.

Dari hasil pengolahan data tentang peningkatan pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan, maka dapat diuraikan dalam tabel berikut:

Jumlah item untuk pernyataan variabel (Y) Peningkatan pelayanan di perpustakaan terdapat 10 item, maka total skor pernyataan variabel (Y), dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 35
Total skor variabel (Y) Peningkatan pelayanan di dinas dan kearsipan provinsi sulawesi selatan

Penilaian	Skor (S)	Frekuensi (F)	(S) X (F)
Sangat setuju	5	123	615
Setuju	4	275	1.100
Ragu-ragu	3	160	480
Tidak setuju	2	111	222
Sangat tidak setuju	1	41	41
Jumlah		710	2.458

(Sumber: Hasil Olahan Juli 2018)

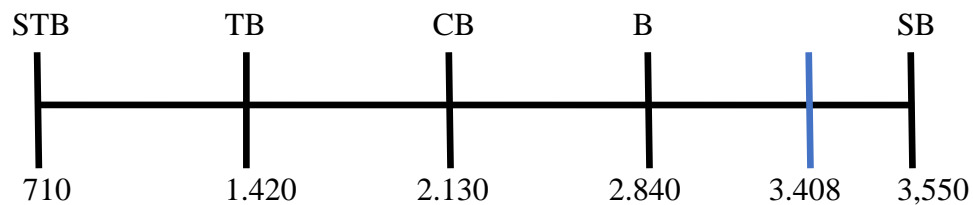
Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui total skor variabel peningkatan pelayanan di perpustakaan adalah 2.458. selajutnya dihitung rentang skor, yaitu (skr maksimal-skr minimal) dibagi 5. (sugiyono, 2014: 99). Jumlah skor maksimal diperoleh dari: 5 (skor tertinggi) x jumlah item pernyataan x jumlah responden. Jadi, $5 \times 10 \times 71 = 3.550$ jumlah skor minimal diperoleh dari: 1 (skr terendah) x jumlah item pernyataan x jumlah responden. Jadi, $1 \times 10 \times 71 = 710$

Rentang skor = (skor maksimal-skor minimal):5, jadi skor untuk variabel peningkatan pelayanan di perpustakaan $(3.550-710):5 = 3.408$. untuk mengetahui nilai persentase digunakan rumus:

$$p = \frac{\text{Skor Total}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100\%$$

$$p = \frac{2458}{3.550} \times 100\%$$

$$p = 0,70\%$$



Bagan rentang skor peningkatan pelayan di Dinas Perpustakaan dan

Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan :

STB : Sangat Tidak Baik

TB : Tidak Baik

CB : Cukup Baik

B : Baik

SB : Sangat Baik

Berdasarkan penilaian 71 responden, nilai variabel peningkatan pelayanan di perpustakaan sebesar 3.408, maka dikategorikan sangat baik.

3. Pengaruh *Soft Skill* Pustakawan Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

Dari hasil penelitian ini, dilakukan analisis tingkat pengaruh *soft skill* pustakawan terhadap peningkatan pelayanan di Dinas dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan, dengan maksud untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel *soft skill* pustakawan(X) dan variabel peningkatan pelayanan di perpustakaan (Y) dengan melakukan:

1. Uji Korelasi

Untuk mengetahui pengaruh *soft skill* terhadap peningkatan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Maka, dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis *product moment* dengan bantuan *SPSS V.16*.

Hasil uji korelasi menggunakan *SPSS V.16* dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

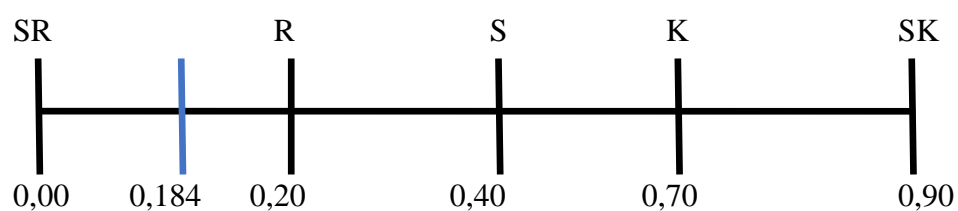
- a. Buka program *SPSS V.16*.
- b. Kemudian buka halaman data editor dengan mengeklik tombol data view
- c. Isi sesuai dengan data variabelnya, variabel *soft skill* pustakawan (X) dan variabel peningkatan pelayanan di perpustakaan (Y).
- d. Lakukan analisis dengan cara mengeklik *Analyze – Correlate – Bivarlate*. Selanjutnya akan terbuka ktak dialog.
- e. Klik variabel (X) dan (Y), lalu masukkkan ke dalam kotak variabel pada bagian *Correlation coeffisients*.
- f. Pastikan pearson sudah tercentang, selanjutnya klik tombol OK.

Hasil uji korelasi variabel *soft skill* pustakawan dan peningkatan pelayanan di perpustakaan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.36
Hasil uji korelasi variabel penelitian
Correlations

		<i>Soft skill</i> pustakawan	peningkatan pelayanan
<i>Soft skill</i> pustakawan	Pearson Correlation	1	-.184
	Sig. (2-tailed)		.124
	N	71	71
peningkatan pelayanan	Pearson Correlation	-.184	1
	Sig. (2-tailed)	.124	
	N	71	71

Dari hasil uji korelasi di atas menunjukkan bahwa nilai koreasi *pearson* antara variabel *soft skill* pustakawa (X) dengan peningkatan pelayanan (Y) terdapat pengaruh sebesar 0,184. Artinya nilai korelasi berada di interval 0,00 – 0,020. Maka dapat dipahami bahwa pengaruh *soft skill* pustawan terhadap peningkatan pelayanan adalah sangat rendah. Nilai korelasinya adalah negatif. Hal ini dapat disimpulkan bahwa sft skill pustakawan terhadap peningkatan pelayanan terdapat pengaruh tetapi pengaruhnya sangat rendah. Artinya jika *soft skill* pustakawan tidak meningkat maka peningkatn pelayanan di perpustakaan juga tidak meningkat, maka dapat dibuat kategori sebagai berikut:



Bagan rentang skor peningkatan pelayanan di dinas perpustakaan dan kearsipan prvinsi sulawesi selatan.

2. Uji Hipotesis

Teknik analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis meliputi uji parsial (*t test*) dan uji koefisien determinasi (R^2). Penguji tersebut dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel independen (*soft skill* pustakawan) terhadap variabel dependen (peningkatan pelayanan di perpustakaan) dan seberapa besar pengaruhnya.

a. Uji parsial (*T test*)

Uji T dilakukan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerapkan variabel dependen. Hasil uji parsial T dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.37
Uji Parsial (*T test*)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	39.807	3.371		11.810	.000
Soft skill pustakawan	-.089	.057	-.184	-1.555	.124

a. Dependent Variable: peningkatan pelayanan

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan *soft skill* pustakawan tidak berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan di perpustakaan. Hal ini dapat dilihat bahwa t hitung variabel *soft skill* -1.555 sementara t tabel sebesar 0,235.

Hal itu berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$. Tingkat signifikan variabel *soft skill* pustakawan sebesar 0,124 yang lebih besar dari 0,05, artinya signifikan. Sehingga *soft skill* berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan di perpustakaan akan tetapi pengaruhnya sangat rendah.

b. Uji koefisien Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengukur dan menjelaskan besarnya presentase pengaruh variabel bebas dan variabel prediksi terhadap variabel terikatnya. Adapun koefisien determinasi dengan model *summary*, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 38
Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.184 ^a	.034	.020	4.09348

a. Predictors: (Constant), *Soft skill* pustakawan

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa koefisien determinasi (R^2) adalah $0,184 = 0,235$, artinya *soft skill* tidak memiliki pengaruh terhadap peningkatan pelayanan di Dinas dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan sebesar 3,4% sedangkan sisanya 96,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam model regresi linear.

3. Analisis Regresi

Hasil analisis regresi linear sederhana dengan bantuan program *SPSS V.16*, berupa koefisien untuk variabel independen (*soft skill* pustakawan) koefesien ini diperoleh dengan cara memprediksi nilai variabel dependen (peningkatan pelayan di perpustakaan) dengan suatu persamaan. Analisis regresi digunakan untuk memprediksi pengaruh variabel bebas (*soft skill* pustakawan) terhadap variabel terikat (peningkatan pelayanan di perpustakaan), persamaan regresi linear sederhana dalam penelitian ini, adalah $Y = a + bX$.. Untuk mengetahui hasil perhitungan persamaan regresi linear sederhana pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 39
Regresi Linear
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1(Constant)	39.807	3.371		11.810	.000
<i>Soft skill</i> pustakawan	-.089	.057	-.184	-1.555	.124

a. Dependent Variable:
peningkatan pelayanan

Dari tabel koefesien diatas, kolom B pada konstanta (a) adalah 39.807. sedangkan, (b) adalah 0,089. Sehingga, persamaan regresinya dapat ditulis sebagai berikut, $Y = a + Bx$ atau $39.807 + 0,089 X$

a. Konstanta (a) = 39.807

Hal ini apabila *soft skill* pustakawan tidak ada peningkatan atau konstan, peningkatan pelayanan akan tetap sebesar 39.807.

b. $b = 0,089$

Hal ini apabila nilai *soft skill* pustakawan naik satu satuan, maka peningkatan pelayanan di perpustakaan akan meningkat 0,089. Artinya, dengan semakin meningkatnya *soft skill* pustakawan terhadap peningkatan pelayanan di perpustakaan akan semakin tinggi, begitu pun sebaliknya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan item pernyataan mengenai pengaruh *soft skill* pustakawan terhadap peningkatan pelayanan di dinas perpustakaan dan kearsipan Provinsi sulawesi selatan, maka dapat di simpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat lima indikator untuk mengukur instrumen *soft skill* pustakawan, diantaranya: kemampuan komunikasi, kecerdasan emosional, kemampuan berpikir, etika, dan kemampuan kepemimpinan. *Soft skill* pustakawan di kenal dan ketahui oleh pengunjung melalui indikator kemampuan kecerdasar emosional dan kemampuan kepemimpinan dengan rata-rata 44 atau (62,0%) responden menjawab setuju. Nilai variabel (X) *Soft skill* pustakawan sebesar 3.150 atau 31% termasuk dalam kategori baik dengan rentang skor (630-3.150), nilai 3.024 termasuk dalam interval penilaian baik dan menghampiri sangat baik.
2. Untuk mengukur instrumen Peningkatan pelayanan di perpustakaan juga terdapat lima indikator yaitu; Tangible (bukti fisik), Reliability (keadaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati).
3. Pengaruh *soft skill* pustakawan (X) terhadap peningkatan pelayanan (Y) di Dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi sulawesi selatan sangat rendah dengan nilai pearson pengaruh 0,184. Artinya nilai korelasi berada di interval 0,00-0,20.

B. *Saran*

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti menyarankan sebagai berikut:

1. *Soft skill* atau keterampilan pustakawa juga harus lebih ditingkatkan agar layanan dan pelayanan perpustakaan tersebut lebih meningkat dan pengunjung selalu merasa nyaman dan puas akan segala informasi yang didapatkan.
2. Bagi pengunjung, diharapkan untuk tetap mengunjungi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan secara konsisten, baik tanpa dengan motivasi dari orang lain, sebab perpustakaan akan mati tanpa pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, Ary Ginanjar. 2005. *ESQEmotional Spiritual Quotient: The ESQ Way* 165, Jakarta: Arga.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Ed. 6. Jakarta: Rineka Cipta
- Arief. 2016. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan: Bagaimana Mengella Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan*. Malang: Banyuangi
- Arif, Hardiyanti. 2013. “*Peran Pustakawan dalam Sistem Temu Balik Infrmasi Di Perpustakaan UIN Alauddin Makassar*”. Skripsi. Makassar: Fakultas Adab dan Humanira.
- Al Misyri, Abu ‘Amar Mahmud. 2007. *Manajemen Akhlak salaf: membentuk akhlak seorang muslim dalam hal amanah, tawadhu’, dan malu*. Solo: pustaka arafah.
- Asmad, Chusnul Chatimah. 2015. “*Peran Pustakawan dalam Meningkatkan Kinerja Perpustakaan (Studi Kasus Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Makassar*”. Skripsi. Makassar: Fakultas Adab dan Humanira
- Badan Standardisasi Nasional.*Standar Nasional Indonesia: Perpustakaan Sekolah*. SNI 7329. 2009
- Emma Sue Price. 2002. *The Advantage: 7 Soft Skill yang Anda Butuhkan Untuk Tetap Menjadi Selangkah Lebih Maju*. Jakarta: Kompas Gramedia.
- Ernalia, Subagyo. 2008. *Pengaruh Soft Skill Perpustakaan dalam Memcapai Layanan Prima Menuju Proses Pembelajaran Mandiri*. Diakses pada tanggal 17 april 2018
- Fatmawati, Endang. 2013. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari SEVRQUAL KE LIBQUAL*. Jakarta: Sagung Seto
- Ibrahim, Andi.2015. *Pengantar Ilmu Perpustakaan dan Kearsipan*. Jakarta: guna Darma Ilmu
- Ibrahim, Bafadal. 2009. *Pengelolaan perpustakaan sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kasenda, Maya Anjelina, dkk. 2014. “*Peran Pustakawan Dalam Pengelolaan Bahan Pustaka Buku Di Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara*.” *Acta Diurna*, 3 (1).Diakses pada tanggal 16 Juli 2017.

- Kementrian Agama Republik Indonesia. 2012. Al-quran dan terjemah. *New cordave*. Bandung: Syamsil Quran
- Kumala. 2015. *Pemanfaatan Terbitan Berkala di Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Barru*. Skripsi. Makassar: Fakultas Adab dan Humaniora
- Mardalis. 1993. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Prpsal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mathar, Muh. Quraisy. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu Perpustakaan*. Makassar : Alauddin Universitas Press
- Mudhoffir. 1986. *Prinsip- Prinsip Pengelolaan Pusat Sumber Belajar*. Bandung: Remaja Karya.
- Nugraheni, Nurfitra Rahma. 2014. Pengelolaan Perpustakaan dan Laboratrium Sekolah. “*Makalah Ujian Tengah Semester Mata Kuliah Pengelolaan Perpustakaan & Labratorium Sekolah*.” Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar. IKIP PGRI Madium: fakultas ilmu pendidikan.
- Nurfadillah. 2016. “*Hubungan Promosi Perpustakaan Dengan Tingkat Kunjungan Pemustaka Di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan*”. Skripsi. Makassar: Fakultas Adab dan Humanira
- Perpustakaan Nasional RI. 2008. *Undang-Undang republic Indonesia No. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan* .Jakarta: perpustakaan Nasional RI
- Shihab, M. Quraish. 2002. *Tafsir Al Mishbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Quran*. Jakarta: Lentera Hati
- Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. cet. 19: Bandung: Alfabeta.
- , 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabetis
- Suharso, Ana Retnoningsih. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Semarang: Widya Karya.
- Sutarno NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Sagung Seto.
- Suwarno, Wiji. 2013. “*Mengembangkan Soft Skill di Dunia Kepustakawanan,*” Prosiding Peran Jejaring Pustakawan dalam Meningkatkan Kompetensi Pustakawan FPPTI Jawa Timur.

- Umar, Husein. 2013. *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Ed. 2 cet. 12. Jakarta: Rajawali Pres
- Wahyuni. 2016. “*Pengaruh Hard Skill dan Soft Skill Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Dan Kearsipan Prvinsi Sulawesi Selatan*”. *Skripsi*: Makassar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
- Widoyono, Eko Putro. 2014. *Teknik Penyusunan Instrument Penelitian*. Ygyakarta: pusat pelajar
- Yusuf, Pawit .dan Yaya Suhendar. 2010. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Kencana Preneda Media Group.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

Gambar 1: Papan Nama Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan



Gambar 2: Gedung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan



Gambar 3: Koleksi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan



Gambar 4: Pengisian Kuesioner di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan



LAMPIRAN 2

KUISIONER PENELITIAN

Pengaruh *Soft Skill* Pustakawan Terhadap Peningkatan Pelayanan di Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

Peneliti ini adalah Mahasiswi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM) yang melakukan penelitian di Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Kuisioner ini merupakan alat pengumpulan data yang digunakan oleh:

Nama : Rahmi Yulianti
Nim : 40400114056
Jurusan : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Humaniora

Daftar isian dan pernyataan yang ada di setiap lembar berikut hanya untuk kepentingan peneliti semata. Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu menjadi salah satu responden untuk mengisi kuisioner ini yang akan sangat membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini.

A. *Bagian Pertama*

Petunjuk pengisian: Silahkan lengkapi pernyataan berikut. Informasi ini hanya untuk kepentingan peneliti semata.

1. Nama :
2. Jurusan/Jabatan :
3. Jenis kelamin :

B. *Bagian Kedua*

Petunjuk pengisian: Bagian ini berhubungan dengan faktor perilaku. Silahkan Bapak/Ibu membaca pernyataan dengan saksama dan beritanda (√) pada jawaban di sebelahnya sesuai dengan tingkatan jawaban yang bapak/ibu berikan:

1. STS : Sangat Tidak Setuju
2. TS : Tidak Setuju
3. R : Ragu-ragu
4. S : Setuju
5. SS : Sangat Setuju

A. Instrumen untuk mengukur *soft skill* pustakawan. Menurut Anda:

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
1	Pustakawan selalu menjalin komunikasi yang baik dengan pengunjung					
2	Pustakawan selalu termotivasi untuk berkomunikasi dengan pengunjung					
3	Pustakawan memiliki pengetahuan yang luas saat berdiskusi dengan pengunjung					
4	Pustakawan mengetahui apa yang diinginkan oleh pengunjung					
5	Pustakawan mampu memahami pesan atau keluhan dari pengunjung					
6	Pustakawan sangat terampil dalam menyampaikan informasi kepada pengunjung					
7	Pustakawan memiliki keterampilan mendengar, melihat dan merasakan apa yang disampaikan oleh pemustaka baik secara verbal maupun non verbal					
8	Ketika berbicara, pustakawan selalu menunjukkan ketenangan dan rasa percaya diri					
9	Pustakawan memiliki motivasi untuk mewujudkan kinerja yang baik					
10	Pustakawan mampu menyelesaikan masalah dengan baik					
11	Pustakawan mampu menyeimbangkan waktu untuk bekerja dan waktu istirahat					
12	Pustakawan selalu berusaha untuk mengatasi masalah yang dialami					
13	Pustakawan beretika, berpenampilan menarik dan membuat pengunjung merasa nyaman saat berada di perpustakaan					
14	Pustakawan mampu mengarahkan pengunjung untuk mematuhi tata tertib di perpustakaan					
15	Pustakawan mampu bekerja dengan baik					

B. Instrumen untuk mengukur peningkatan pelayanan. **Menurut anda:**

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	R	S	S S
1	Jika ruang baca yang ada di perpustakaan tertata dengan baik maka pengunjung akan banyak dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan					
2	Jika OPAC yang ada di perpustakaan tidak dapat digunakan maka pengunjung akan merasa kesulitan untuk menemukan koleksi yang dibutuhkan					
3	Pustakawan tidak teliti saat melayani pengunjung					
4	Pustakawan selalu tepat waktu dalam melayani pengunjung					
5	Pustakawan bersedia membantu pengunjung dengan cepat					
6	Pustakawan bersikap sopan kepada pengunjung					
7	Pustakawan tidak menguasai informasi tentang perpustakaan ditempat ia bekerja					
8	Pustakawan kurang terampil dalam pelayanan di perpustakaan					
9	Pustakawan peduli pada masalah pengunjung terkait dengan pelayanan di perpustakaan					
10	Kadang-kadang pustakawan tidak adil dalam melayani pengunjung					

LAMPIRAN 3

INSTRUMEN UNTUK MENGUKUR VARIABEL X (*SOFT SKILL* PUSTAKAWAN)

No	Butir angket														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
2	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4
3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5
5	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4	5	5
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	3	4	4	3	3	4	4	5	4	2	4	3	4	5	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
9	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
12	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	5	5
13	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5
14	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	3	4	4	3	3	5	5	4	3	4	3	5	4	4
16	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
18	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
19	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
20	4	2	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	3	5	5
21	4	3	5	4	5	2	5	4	3	3	1	5	4	4	5
22	4	3	5	4	5	2	5	4	3	3	1	5	4	4	5
23	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
25	3	4	5	3	3	5	4	4	5	5	5	4	5	3	3
26	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5
27	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
28	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
29	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4
30	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
31	4	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4
32	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5
33	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4
34	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
35	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4
36	3	3	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
37	5	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
38	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	5	5	4
39	4	2	3	3	4	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4
40	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5

41	1	2	2	1	1	1	1	1	3	4	4	4	4	4	3
42	2	2	1	1	1	1	4	4	3	4	4	3	4	5	3
43	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
44	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
47	4	3	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4
48	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	3	4	4	4	3
49	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5
50	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4
51	5	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5
52	3	3	4	4	2	2	5	5	5	3	4	4	5	2	3
53	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
54	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
56	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
57	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4
58	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
60	4	4	4	2	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4
61	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
62	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4
63	4	4	5	5	4	3	3	4	5	4	2	3	3	3	4
64	5	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
65	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5
66	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
68	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3
69	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
70	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
71	5	3	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	3	5	3

INSTRUMEN UNTUK MENGUKUR VARIABEL Y (PENINGKATAN PELAYANAN)

No	BUTIR ANGKET									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3
2	5	3	2	4	4	4	2	2	4	2
3	3	5	2	4	4	5	2	2	4	4
4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5
5	5	3	3	3	4	4	2	3	4	1
6	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
7	5	4	3	3	4	5	4	3	4	3
8	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
9	5	4	4	4	3	4	2	3	4	2
10	5	5	2	4	4	4	2	2	4	1
11	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
12	5	4	1	4	4	4	1	1	5	3
13	5	4	1	4	4	4	1	1	5	3
14	4	3	3	3	5	5	5	3	4	3
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
16	5	3	1	5	5	5	1	1	5	1
17	5	4	3	3	4	4	2	3	4	2
18	5	4	2	4	5	5	2	2	5	3
19	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4
20	4	3	2	2	3	4	5	1	4	2
21	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
22	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
23	5	5	3	4	5	2	2	2	2	2
24	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
25	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4
26	4	4	2	4	3	4	3	2	3	3
27	4	5	2	3	4	4	3	3	4	3
28	5	5	2	5	5	5	1	1	5	2
29	5	5	3	4	4	4	3	2	4	2
30	5	4	2	4	3	4	2	3	4	2
31	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4
32	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
33	5	4	2	4	4	4	2	2	4	2
34	5	2	2	4	4	5	2	4	4	2
35	5	5	3	3	4	4	2	3	3	3
36	5	5	4	3	4	3	3	3	4	2
37	5	4	3	4	4	4	3	3	4	3
38	5	4	3	4	3	5	2	3	5	3
39	4	5	2	4	3	4	3	4	4	2
40	5	5	1	5	5	5	1	1	5	1
41	5	1	5	3	3	3	2	2	1	3

42	5	2	1	4	4	4	1	1	2	1
43	5	2	2	4	4	5	2	4	4	2
44	5	4	2	4	4	4	3	2	2	2
45	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2
46	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3
47	4	4	3	2	2	3	3	2	3	1
48	5	5	4	5	4	4	3	2	2	3
49	4	4	2	3	3	4	3	2	3	3
50	5	4	2	4	4	4	2	2	4	2
51	5	4	3	4	3	3	3	2	3	1
52	4	4	5	1	2	4	3	3	2	3
53	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
54	5	5	3	3	4	4	2	2	4	3
55	5	4	1	5	5	5	1	1	5	1
56	5	5	1	5	4	5	1	2	5	3
57	4	5	3	4	3	3	3	4	3	4
58	4	4	2	4	4	4	1	1	3	2
59	5	4	2	4	4	4	2	4	2	4
60	4	4	2	4	3	4	2	2	4	1
61	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
62	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4
63	5	4	2	4	4	4	2	3	4	2
64	4	3	3	3	3	4	2	2	4	2
65	5	4	2	4	4	5	3	3	4	2
66	5	4	2	4	3	5	3	3	4	2
67	5	4	2	4	4	4	2	2	4	2
68	5	5	3	4	3	4	3	3	4	3
69	4	4	3	3	4	3	2	2	3	3
70	4	5	2	4	3	4	1	1	5	2
71	4	5	3	3	2	4	2	1	2	1

LAMPIRAN 4

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	<i>soft skill</i> pustakawan ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: peningkatan pelayanan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.184 ^a	.034	.020	4.09348

a. Predictors: (Constant), *soft skill* pustakawan

ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	40.527	1	40.527	2.419	.124 ^a
	Residual	1156.205	69	16.757		
	Total	1196.732	70			

a. Predictors: (Constant), *soft skill* pustakawan

b. Dependent Variable: peningkatan pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	39.807	3.371		11.810	.000
	sft skill pustakawan	-.089	.057	-.184	-1.555	.124

a. Dependent Variable: peningkatan pelayanan



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
Kampus I : J. Sultan Alauddin No.63 Makassar Telp. (0411) - 864002
Kampus II : J. H. M. Yasin Limpo No. 30 Ronggopoleong-Gowa Telp. (0411) 841879 Fax. (0411) 8221408
Email: fak.adabhumaniora@yahoo.com

**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UIN ALAUDDIN MAKASSAR
NOMOR : 924 TAHUN 2017**

T E N T A N G

**PEMBIMBING / PEMBANTU PEMBIMBING PENELITIAN
DAN PENYUSUNAN SKRIPSI MAHASISWA**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR :

Membaca : Surat permohonan Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin :
Nama : **RAHMI YULIANTI**
N I M : 40400114056
Tanggal : 28 Agustus 2017 untuk mendapatkan pembimbing Skripsi dengan
Judul:

**PENGARUH SOFT SKILL PUSTAKAWAN TERHADAP PENINGKATAN
PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
DAERAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**

Menimbang : a. Bahwa untuk membantu penelitian dan penyusunan skripsi mahasiswa tersebut
dipandang perlu untuk menetapkan pembimbing;
b. Bahwa mereka yang ditetapkan dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan
memenuhi syarat untuk melaksanakan tugas sebagai pembimbing penelitian dan
penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Keputusan Presiden Nomor 57 Tahun 2005 tentang Perubahan IAIN Alauddin
menjadi UIN Alauddin Makassar;
4. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 289 Tahun 1993 Jo Nomor 202.B Tahun
1998 tentang Pemberian Kuasa dan Wewenang Menandatangani Surat
Keputusan;
5. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 330/PMK.05 Tahun 2008 tentang
Penetapan UIN Alauddin Makassar pada Departemen Agama RI sebagai
instansi pemerintah yang menerapkan Badan Layanan Umum (BLU);
6. Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor 25 Tahun 2013 tentang Organisasi
dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar;
7. Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor 403 Tahun 1998 tentang Kurikulum
IAIN Alauddin;
8. Surat Keputusan Menteri RI Nomor 20 Tahun 2014 tentang Statuta UIN
Alauddin Makassar;
9. Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 200.C Tahun 2016 tentang
Pedoman Edukasi UIN Alauddin;
10. Surat Keputusan Rektor UIN Alauddin Nomor 260.A Tahun 2017 tentang
Kalender Kegiatan Akademik UIN Alauddin Makassar Tahun 2017.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU : Mengangkat / menunjuk Saudara :
1. Drs. M. Jayadi, M.Ag.
 2. Taufiq Mathar, S.Pd., M.LIS.
- KEDUA : Tugas Dosen Pembimbing adalah memberi bimbingan dalam segi-segi metodologi dan teknik penulisan sampai selesai dan Mahasiswa tersebut lulus Ujian.
- KETIGA : Biaya pembimbing/pembantu Skripsi dibebankan kepada Anggaran Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin sesuai persetujuan Rektor UIN Alauddin Makassar.
- KEEMPAT : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila ternyata di kemudian hari terdapat kekeliruan didalamnya, maka akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Samata-Gowa
Pada Tanggal 28 Agustus 2017



H. Barsihannor, M.Ag.
NIP. 19691012 199603 1 003

Tembusan :

1. Rektor UIN Alauddin Makassar (sebagai laporan);
2. Mahasiswa yang bersangkutan.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
Kampus I : J. Sultan Alauddin, Ite. 83 Makassar/ Telp. 0411 - 8549023
Kampus II : J. H. M. Yasin Limpo No. 20 Bonangpoong-Gowa Telp. (0411) 843070 Fax. (0411) 8225400
E-mail: fak.adab@uin-alauddin.ac.id

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UIN ALAUDDIN MAKASSAR
NOMOR : 551 TAHUN 2018

TENTANG

PANITIA PELAKSANA SEMINAR PROPOSAL FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR :

- Membung
1. Bahwa Saudara yang terhormat namanya di lampirkan surat keputusan ini telah menerima penyusunan untuk melaksanakan seminar proposal.
2. Bahwa untuk maksud tersebut dipandang perlu membentuk panitia.
- Mengingat
1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Keputusan Presiden Nomor 57 Tahun 2005 tentang Pendidikan LAIN Alauddin menjadi UIN Alauddin Makassar;
4. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 289 Tahun 1993 Jo. Nomor 202.H Tahun 1998 tentang Pembentukan Kesen dan Wewenang Menandatangani Surat Keputusan;
5. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 330/PMK.05 Tahun 2008 tentang Penetapan UIN Alauddin Makassar pada Departemen Agama RI sebagai instansi pemerintahan yang membawahi Badan Layanan Umum (BLU);
6. Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor 25 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar;
7. Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor 403 Tahun 1998 tentang Kurikulum IAIN Alauddin;
8. Surat Keputusan Menteri RI Nomor 20 Tahun 2014 tentang Statuta UIN Alauddin Makassar;
9. Surat Keputusan Rektor IAIN Alauddin Makassar Nomor 42 Tahun 1993 tentang Penetapan dan Ujian Sarjana/Magistrasi pada IAIN Alauddin;
10. Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 200 C Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Laksana UIN Alauddin;
11. Surat Keputusan Rektor UIN Alauddin Nomor 203 Tahun 2017 tentang Kalender Kegiatan Akademik UIN Alauddin Makassar.

MEMUTUSKAN

- Meresapkan
1. KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR TENTANG PANITIA PELAKSANA SEMINAR PROPOSAL FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA.
- KEKATU
1. Membentuk Panitia pelaksana seminar proposal Saudara yang terhormat di atas dengan komposisi dan prosedur sebagaimana tersebut dalam lampiran Surat Keputusan ini.
- KEDUA
1. Panitia bertugas melaksanakan seminar proposal sampai selesai dan membuat laporan kepada Dekan.
- KETIGA
1. Seminar proposal dilaksanakan pada hari / tanggal : Kamis, 24 Mei 2018, Jam 09.00 - 10.30 Wita, Ruang Senat.
- KEEMPAT
1. Apabila diperlukan hari setelah untuk kelengkapan dalam surat keputusan ini akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.
- Selama Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditandatangani Bonangpoong
Pada Tanggal 13 Mei 2018

Dr. H. Burhanudin, M.Ag.
NIP. 19650112 199603 1 001

LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UIN ALAUDDIN MAKASSAR
TANGGAL : 17 MEI 2018
NOMOR : 551 TAHUN 2018

TENTANG

PANITIA DAN PELAKSANAAN SEMINAR PROPOSAL
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR

Nama Mahasiswa : RAHMI YULIANTI
Mata Kuliah Jurusan/Nilai : Ilmu Perpustakaan / 40401114016
Judul :

PENGARUH SOFT SKILL PUSTAKAWAN TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN
DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI SULAWESI SELATAN

Petanggung Jawab : Dr. H. Saifuddin, M.Ag.
(Dekan Fakultas Adab dan Humaniora)

Ketua : Dr. H. Syamsul Syukur, M.Ag.

Sekretaris/Moderator : Marni, S.P., M.P.

Pelaksana : Maryam Aul, S.Ag.

Manajemen I : Tinska Umar, S.Hum., M.P.

Manajemen II : Nurhidawati, S.Ag., M.Pd.

Kontribusi I : Drs. M. Jayadi, M.Ag.

Kontribusi II : Taufiq Marha, S.Pd., M.L.S.

Boangpolong, 17 Mei 2018

D e k a n



Dr. H. Saifuddin, M.Ag.
NIP. 1961012 199603 1 003



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
Kampus I : Jl. Sultan Alauddin No. 61 Makassar Telp. (0411) 854023
Kampus II : Jl. H. M. Yasin Limpe No. 36 Ronggopole-Gowa Telp. (0411) 841579 Fax. (0411) 8221406
Email fak.adabhumaniora@yahoo.com

**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UIN ALAUDDIN MAKASSAR
NOMOR : 999 TAHUN 2018**

TENTANG

**PANITIA PELAKSANA UJIAN KOMPREHENSIF FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR :**

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 3. Keputusan Presiden Nomor 57 Tahun 2005 tentang Perubahan IAIN Alauddin menjadi UIN Alauddin Makassar;
 4. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 285 Tahun 1993 Jo Nomor 202/B Tahun 1998 tentang Pemberian Kuasa dan Wewenang Menandatangani Surat Keputusan;
 5. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 130/PMK.05 Tahun 2008 tentang Penetapan UIN Alauddin Makassar pada Departemen Agama RI sebagai instansi pemerintah yang menyelenggarakan Badan Layanan Umum (BLU);
 6. Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor 25 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar;
 7. Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor 403 Tahun 1998 tentang Kurikulum IAIN Alauddin;
 8. Surat Keputusan Menteri RI Nomor 20 Tahun 2014 tentang Status UIN Alauddin Makassar;
 9. Surat Keputusan Rektor IAIN Alauddin Makassar Nomor 42 Tahun 1993 tentang Pendidikan dan Ujian Skripsi/Muqoyyah pada IAIN Alauddin;
 10. Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 200/C Tahun 2016 tentang Pedoman Edukasi UIN Alauddin;
 11. Surat Keputusan Rektor UIN Alauddin Nomor 203 Tahun 2017 tentang Kalender Kegiatan Akademik UIN Alauddin Makassar.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR TENTANG PANITIA PELAKSANA UJIAN KOMPREHENSIF FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA.
- KESATU :
- Membentuk Panitia pelaksana Ujian Komprehensif Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar dengan komposisi dan personalia sebagaimana tersebut dalam lampiran surat keputusan ini;
- KEDUA :
- Panitia bertugas melaksanakan ujian Komprehensif bagi saudara yang namanya tersebut di atas;
- KETIGA :
- Biaya pelaksanaan ujian dibebankan kepada anggaran Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin;
- KEEMPAT :
- Panitia dianggap bebas setelah menyelesaikan tugasnya;
- KELIMA :
- Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditandatangani di Ronggopole
pada tanggal 13 Agustus 2018


Dr. H. Burhanudin, M. Ag.
NIP. 19691012 199603 1 003

LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
 UIN ALAUDDIN MAKASSAR
 TANGGAL : 13 AGUSTUS 2018
 NOMOR : 909 TAHUN 2018

TENTANG

KOMPOSISI / PERSONALIA
 PANITIA PELAKSANA UJIAN KOMPREHENSIF FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
 UIN ALAUDDIN MAKASSAR

Nama : RAHMI YULIANI
 NIM : 40400114056
 Jurusan : Ilmu Perpustakaan

No.	Bers/Tgl.	Mata Ujian	Tim Penguji	
1.	Senin 20 Agustus 2018	Dimiah Islamiyah	Pemanggang Jawab	Dr. H. Banihannor, M.Ag. (Dekan Fakultas Adab dan Humaniora)
			Ketua	Dr. Nasrudin, M.M
			Sekretaris	Drs. Muli. Idris, M.Pd.
			Pelaksana	Maryam Atri, S.Ag.
			Penguji	Dr. Hj. Gustia Tahir, M.Ag.
2.	Senin 20 Agustus 2018	Manajemen dan Dinas Organisasi Perpustakaan	Pemanggang Jawab	Dr. H. Banihannor, M.Ag. (Dekan Fakultas Adab dan Humaniora)
			Ketua	Dr. Nasrudin, M.M
			Sekretaris	Drs. Muli. Idris, M.Pd.
			Pelaksana	Maryam Atri, S.Ag.
			Penguji	Siti Hasaebul Fathah, S.Ag., S.S., M.Hum.
3.	Senin 20 Agustus 2018	Dinas-dinas Organisasi Informasi	Pemanggang Jawab	Dr. H. Banihannor, M.Ag. (Dekan Fakultas Adab dan Humaniora)
			Ketua	Dr. Nasrudin, M.M
			Sekretaris	Drs. Muli. Idris, M.Pd.
			Pelaksana	Maryam Atri, S.Ag.
			Penguji	A. Ibrahim, S.Ag., S.S., M.Pd.

Makassar, 13 Agustus 2018

 Dr. H. Banihannor, M. Ag.
 NIP. 19601012 199603 1 003



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR
FAKULTAS FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
Kampus I: Jl. Sultan Alauddin No. 43 ■ (0411) 864924, Fax. 864923 Makassar
Kampus II: Jl. H. Yusli Liripo ■ (0411) 841974, Fax. 8221400 Sarulla-Gowa

KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR
Nomor : B-1440/A.1/TL.00/SKA/UM/11/2018

TENTANG
PANITIA, PEMBIMBING DAN PENGUJI UJIAN MUNAQASYAH SKRIPSI
TAHUN 2018

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar selaku :

- Membaca** : Surat Persetujuan tanggal 21 November 2018 perihal Ujian Munaqasyah Skripsi a.n. RAHME YULIANTI NIM 40400110056 Jurusan Ilmu Perpustakaan dengan judul skripsi: PENGARUH SOFT SKILL PUSTAKAWAN TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI SULAWESI SELATAN
- Membaca** : a. Babon mahasiswa tersebut di atas telah memenuhi persyaratan dan ketentuan Ujian Munaqasyah Skripsi;
b. Babon dengan terdapatnya persyaratan dan ketentuan di atas, maka perlu membentuk panitia, pembimbing dan penguji;
c. Babon merasa yang tersebut namanya dalam penetapan Keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat nama sebagai panitia, pembimbing dan penguji.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Peraturan Pemerintah RI Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
3. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 289 Tahun 1995 Jo Nomor 202 B Tahun 1998 tentang Pendidikan Kues dan Wawenang Merundatangani Satri Keputusan;
4. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 20 Tahun 2014 tentang Statuta UIN Alauddin Makassar;
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 3 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Agama RI Nomor 25 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar;
6. Keputusan UIN Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 200 Tahun 2016 tentang Pedoman Edukasi UIN Alauddin Makassar;
7. Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 293 Tahun 2018 tentang Kalender Akademik tahun 2018/2019

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : Membentuk Panitia, Pembimbing dan Penguji Ujian Munaqasyah Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar dengan komposisi sebagai berikut :
- Panitia** : Ketua : Dr. Abd. Rahman R, M.Ag
Sekretaris : Maryam Atri, S.Ag
Pembimbing I : Drs. M. Jayadi, M.Ag
Pembimbing II : Taufiq Mafur, S.Pd., M.Li.
Pengaji I : Tisaki Umar, S.Hum., M.P.
Pengaji II : Nurhidayat, S.Ag., M.Pd
Pelaksana : Mahamrad Dison Pwellek, S.Ag.
- Kode** : Panitia bertugas mempersiapkan penyelenggaraan Ujian Munaqasyah Skripsi
- Ketga** : Ujian Skripsi / Munaqasyah tersebut akan dilaksanakan pada hari / tanggal : Rabu, 21 November 2018, Jam 15.00 - 17.00 Wita, Ruang Senat.
- Konsep** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkannya dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan di dalamnya akan diperbaiki sebagaimana mestinya.
- Keputusan ini disampaikan kepada masing-masing yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Ditandatangani di
Ronggopoleg
21 November 2018


Dr. Abd. Rahman R, M.Ag
NIP. 19691012 199603 1 003



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

Kampus I : Jl. Sultan Alauddin No.83 Makassar Telp. (0411) 864803
Kampus II : J. H. M. Yasin Limpo No. 36 Ronggopondong-Gowa Telp. (0411) 841679 Fax. (0411) 822400
Email: fak.adab@iainmakassar.ac.id

Nomor : T29/A.1.1/TL.01/7/2018
Sifat : Penting
Lamp. : -
Hal : Permintaan Izin Penelitian
Untuk Menyusun Skripsi

Ronggopondong, 6 Juli 2018

Kepada Yth.
Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan
Up. Kepala UPT PPT, BKPM Provinsi Sul-Sel
di - Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Bb.

Dengan hormat disampaikan, bahwa mahasiswa UIN Alauddin Makassar yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama	RAHMI YULIANTI
Nomor Induk	40400114056
Semester	VIII (Delapan)
Fakultas/Jurusan	Adab dan Humaniora / Ilmu Perpustakaan
Alamat	Jl. Sultan Alauddin III No. 50 A - Makassar
HP	085395888427

bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana yang berjudul :

**PENGARUH SOFT SKILL PUSTAKAWAN TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN
DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI SULAWESI SELATAN**

dengan Dosen Pembimbing : 1. Drs. M. Jayadi, M.Ag.
2. Taufiq Mathar, S.Pd., M.Lis.

untuk maksud tersebut mahasiswa yang bersangkutan dapat dibenarkan mengadakan penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Prov. Sulawesi Selatan dari tanggal 9 Juli 2018 s.d tanggal 9 Agustus 2018

Demikian harapan kami dan terima kasih.

Wassalam

Dr. H. Hasyam, M. Ag.
NIP. 15691012 198603 1 003

Tembusan :
1. Rektor UIN Alauddin Makassar;
2. Mahasiswa yang bersangkutan.



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 2622/S.01/PTSP/2018
Lampiran :
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.
Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Prov. Sulsel

di
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. Adm dan Humaniora UIN Alauddin Makassar Nomor: 729/A.1.1/TL.01/7/2018
tanggal 06 Juli 2018 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama	RAHMI YULIANTI
Nomor Pokok	40400114056
Program Studi	Ilmu Perpustakaan
Pekerjaan/Lembaga	Mahasiswa(S1)
Alamat	Jl. H. M. Yasin Limpo No. 35, Samata Sungguminasa

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan
judul:

**" PENGARUH SOFT SKILL PUSTAKAWAN TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN DI DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI SULAWESI SELATAN "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 13 Juli s/d 08 Agustus 2018

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan
ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditribukan di Makassar
Pada tanggal : 13 Juli 2018

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu


A. M. YANNI SE, MS.
Pangkat : Pembina Utama Madya
Nip : 19630513 199002 1 002

Terselenggara Yth:
1. Dekan Fak. Adm dan Humaniora UIN Alauddin Makassar di Makassar;
2. Penerima.

0004P-PTSP-19-07-2018



Jl. Bougainville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448538
Website : <http://p2l.bkmd.sulawesi.go.id> Email : p2l_sulawesi@vsnl.com
Makassar 90222





PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
Jl. Sultan Alauddin Km-7 (Tala'Salapang) Tlp. 0411-867972, Fax 867972
MAKASSAR

KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : B-623/Dispus-Arsip/2018

Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan menerangkan bahwa

Nama : **RAHMI YUSANTI**
Nomor Pokok : 60400114056
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Pekerjaan : Mahasiswa (S1)
Fakultas : Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar
Alamat : Jl. Muh. Yasin Limpo No. 36 Samata, Sungguminasa - Gowa

Yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan tanggal 13 Juli 2018 sampai dengan 9 Agustus 2018 dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul :

**" PENGARUH SOFT SKILL PUSTAKAWAN TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN
DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI SULAWESI SELATAN "**

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya,

Makassar, 10 Agustus 2018

a.n. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Provinsi Sulawesi Selatan
Kepala Bidang Pembinaan Perpustakaan

Drs. H. A. AHMAD SARANSI, M.Si

Pangkat : Pembina Tk. I

NIP. 19540201199603 1 032

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Rahmi Yulianti. Disapa Rahmi. Lahir di Desa Pujananting, Dusun Punranga pada tanggal 12 Juli 1995 Kab. Barru. Anak pertama dari tiga bersaudara. Kakak dari Nur Asidah Aprilia dan Rahim Qalbiaturrahman, Anak dari Bapak Abd. Rahman Rasyid dan Ibu Maryam.

Pendidikan saya mulai dari Sekolah Dasar Impres Punranga dan lulus pada tahun 2008. Di tahun yang sama, saya melanjutkan pendidikan di SMPN 2 Pujananting dan lulus pada tahun 2011, tahun yang sama, saya melanjutkan pendidikan saya di SMAN 1 Bungoro (Pangkep) dan lulus pada tahun 2014. Selama sekolah, pernah mengikuti lomba Olimpiade tingkat Kabupaten, serta mengikuti kegiatan ekstra kulikuler Palang Merah Remaja (PMR) dan PRAMUKA. Pada tahun 2014 saya melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar Jurusan Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora dan selesai pada tahun 2018 dengan gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.I.P).

